



## ALGEMENE VOORWAARDEN



Cloud2 B.V.  
Koelmalaan 350 - 5e verdieping  
1812 PS Alkmaar

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

## Artikel 1: Algemeen

- 1.1 De Besloten Vennootschap Cloud2, gevestigd te Alkmaar, en/of iedere (rechts)persoon of vennootschap die door hen het recht is of wordt gegund om als gebruiker deze algemene voorwaarden in een Overeenkomst te gebruiken, zullen hierna worden genoemd "Opdrachtnemer";
- 1.2 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden ("de Voorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen ("de Overeenkomst") waarbij Opdrachtnemer werkzaamheden en/of goederen aan een (rechts)persoon of vennootschap ("Cliënt"), aanbiedt of levert, waaronder (maar niet uitsluitend) de advisering omtrent management, marketing en sales vraagstukken.
- 1.3 Afwijkingen en aanvullingen van de Voorwaarden zijn slechts geldig, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de Voorwaarden te wijzigen. Een wijziging treedt in werking op de aangegeven datum, doch nooit eerder dan één maand na bekendmaking daarvan.
- 1.5 De Nederlandse tekst van de Voorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan.
- 1.6 In het geval de Voorwaarden en een Overeenkomst onderling tegenstrijdige clausules zouden bevatten, prevaleert de Overeenkomst.
- 1.7 Indien enig onderdeel van de Voorwaarden nietig zou zijn of vernietigd zou worden of anderszins niet toepasselijk zijn, zullen de overige bepalingen van de Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Partijen gebonden zijn zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en dat de oorspronkelijke bedoelingen van Partijen zo veel als mogelijk benadert.
- 1.8 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepaling.

- 1.9 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 1.10 Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen deze voorwaarden te verlangen.
- 1.11 Opdrachtnemer en Cliënt zullen hierna tevens "Partij" worden genoemd en gezamenlijk "Partijen" worden genoemd.
- 1.12 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## **Artikel 2: Aanbod en aanvaarding**

- 2.1 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.'
- 2.2 Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbiedingen worden gehouden indien de Cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.3 De in een aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder reis- en verblijfs-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 2.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

- 2.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 2.6 Een Overeenkomst komt tot stand na ontvangst van de schriftelijke aanvaarding van het aanbod van Opdrachtnemer of wanneer Opdrachtnemer met de uitvoering van de opdracht is begonnen. Deze bevestiging is gebaseerd op de tot dat moment door Cliënt aan Opdrachtnemer verstrekte informatie. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 2.7 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de in de opdrachtbevestiging genoemde specificaties te wijzigen of goederen af te leveren die in geringe mate daarvan afwijken, met dien verstande dat Opdrachtnemer Cliënt daarvan dan vooraf in kennis zal stellen.
- 2.8 Indien partijen langs elektronische weg contracteren, komt de Overeenkomst tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de opdrachtbevestiging compleet heeft ontvangen en zij zich heeft kunnen vergewissen van de identiteit van Cliënt.
- 2.9 Na aanvaarding van het aanbod door Cliënt is desondanks onverwijld herroeping door Opdrachtnemer mogelijk. Een herroeping door Opdrachtnemer gedaan binnen zeven dagen na aanvaarding door Cliënt, geldt tussen partijen als 'onverwijld' in de zin van artikel 6:219 lid 2 BW.
- 2.10 Indien een offerte niet leidt tot een Overeenkomst dient Cliënt binnen 14 dagen na ontvangst de verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en modellen onverwijld aan Opdrachtnemer terug te sturen.

### **Artikel 3: Inhoud van de Overeenkomst**

- 3.1 Een Overeenkomst, inclusief de Voorwaarden, is een volledige weergave van de rechten en verplichtingen van Partijen en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen, uitlatingen en gedragingen van Partijen.
- 3.2 Wijzigingen of aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of de Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen,
- 3.3 Ingeval een wijziging uitstel van de uitvoering van een Overeenkomst inhoudt, zal Cliënt Opdrachtnemer alle reeds gemaakte kosten alsmede het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers, tegen gangbare tarieven betalen.

### **Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst; algemeen**

- 4.1 Alle diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd, worden verricht naar beste inzicht en vermogen Overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
- 4.2 Iedere opdracht wordt aanvaard als een inspanningsverbintenis, dit ongeacht de woordkeuze in de opdracht of Overeenkomst, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 4.3 De uitvoering door Opdrachtnemer van een Overeenkomst geschiedt op basis van de op het moment van het sluiten van de betreffende Overeenkomst geldende omstandigheden en, voor zover afhankelijk van prestaties van derden, op de door die derden aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens.
- 4.4 Een door beide partijen voor akkoord getekende service level agreement (SLA) en/of Dienstenovereenkomst, hoe ook genaamd, geldt als schriftelijke Overeenkomst als bedoeld in het vorige lid.

- 4.5 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan Cliënt, te laten verrichten door een door haar aan te wijzen derde, indien dit naar haar oordeel wenselijk is met het oog op een optimale uitvoering van de opdracht.
- 4.6 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fases uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 4.7 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Cliënt, van de bevoegde instanties etc, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit ook consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door de wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Cliënt aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van de uitvoering.
- 4.8 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Opdrachtnemer bevoegde persoon en de Cliënt akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet voor onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor de Cliënt evenmin grond om de overeenkomst op te zeggen. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor bijvoorbeeld de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.



## Artikel 5: Uitvoering van de Overeenkomst; Online backup

- 5.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate en beveiligde opslag van de voor Cliënt opgeslagen gegevens.
- 5.2 Opdrachtnemer verbindt zich jegens cliënt om gegevens van cliënt te beschermen tegen diefstal, verlies of ongeautoriseerde toegang door derden.
- 5.3 Opdrachtnemer zal persoonsgegevens niet aan derden mededelen, tenzij dit in overeenstemming is met het doel waartoe zij zijn verwerkt en/of cliënt haar daartoe toestemming heeft gegeven of indien zij tot het mededelen is verplicht. Een dergelijke verplichting bestaat onder meer indien deze voortvloeit uit een rechtsplicht, waaronder een aanwijzing van het bevoegd gezag of indien het niet verstrekken onrechtmatig zou zijn jegens derden. Indien Opdrachtnemer op grond van een dergelijk in haar ogen bestaande verplichting gegevens verstrekt en indien vervolgens komt vast te staan dat deze verplichting niet bestond, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de daardoor bij client ontstane schade.
- 5.4 Opdrachtnemer spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de door Opdrachtnemer geleverd diensten.
- 5.5 Opdrachtnemer is gerechtigd in het kader van (vervangend) onderhoud haar systemen gedurende beperkte tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, zonder in dit verband enige schadevergoeding of kosten aan Cliënt verschuldigd te zijn.
- 5.6 Client dient zelf zorg te dragen voor het naar behoren laten functioneren van zijn hardware en software configuratie evenals eventueel benodigde randapparatuur en internetverbinding die nodig zijn om toegang te krijgen tot de door Opdrachtnemer geleverde diensten
- 5.7 Client is zelf verantwoordelijk voor het nemen van de benodigde maatregelen die onrechtmatige toegang tot de door Opdrachtnemer geleverde diensten tegen gaan. Indien Client dit nalaat of niet naar behoren doet is Client jegens Opdrachtnemer aansprakelijk voor enigerlei schade die kan ontstaan. Client dient tevens zorg te dragen voor een afdoende bescherming tegen virussen en malware en dient er voor zorg te dragen dat de systemen van opdrachtnemer niet via de systemen van Client of door toedoen van de Client besmet raken met dergelijke zaken.

- 5.8 Client dient in overeenstemming te handelen met de door Opdrachtnemer neergelegde regels en overige aanwijzingen die niet in deze voorwaarden zijn neergelegd, maar op enige andere wijze aan de Client zijn medegedeeld;
- 5.9 Het is Client niet toegestaan het geleverde of ter beschikking gestelde te wijzigen, noch te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het beschikbaar gesteld is.
- 5.10 Client heeft tijdens de overeenkomst met Opdrachtnemer recht op technische ondersteuning. Voor deze ondersteuning dient Client schriftelijk contact op te nemen met Opdrachtnemer.
- 5.11 Client richt zich pas tot Opdrachtnemer voor ondersteuning, nadat hij alle, door Opdrachtnemer op de website beschikbaar gestelde, relevante documentatie heeft geraadpleegd.
- 5.12 Indien Opdrachtnemer Client via de telefoon of schriftelijk geen afdoende ondersteuning kan bieden, dient de Client de Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen om toegang tot de systemen te krijgen. Deze toegang kan verschaft worden door een verbinding op afstand of door een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de fysieke locatie waar de systemen van Client zich bevinden.
- 5.13 Bij storingen in de door Opdrachtnemer te leveren diensten dient Client dit via de support portal bij Opdrachtnemer te melden.
- 5.14 Nadat Client melden heeft gemaakt van een storing als omschreven in artikel 5.13 zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de storing verhelpen. Eventuele storingen geven de Client geen recht tot ontbinding van de overeenkomst met Opdrachtnemer.
- 5.15 De backup kan worden versleuteld via een zogenoemde encryptiecode. Client is zich ervan bewust dat deze code alleen bij Client bekend is en dat verlies van deze code ervoor zal zorgen dat de data Client op de servers van Opdrachtnemer op dat moment waardeloos worden en er een nieuw account zal moeten worden aangemaakt. De kosten die hiermee gemoeid zijn zullen bij Client in rekening worden gebracht.



- 5.16 Client is er zelf verantwoordelijk voor om ervoor zorg te dragen dat de backup software goed is ingesteld en om te controleren of de backup wel correct wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer stelt Client hiervoor log files beschikbaar op basis waarvan Client kan nagaan of de backup succesvol is geweest. Tevens zal Client op regelmatige basis controleren of de backups bruikbaar zijn, door deze terug te zetten en de data die is terug gezet te controleren op bruikbaarheid. Opdrachtnemer is in geen enkele zin verantwoordelijk voor de kwaliteit van de backup.

## **Artikel 6: Medewerking en verantwoordelijkheid van Cliënt**

- 6.1 Van Cliënt wordt medewerking verwacht bij de uitvoering van de Overeenkomst. Deze medewerking bestaat in ieder geval uit het tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden en bestaat ook uit het ter beschikking stellen van medewerkers van de eigen organisatie van Cliënt, die bij de uitvoering van de opdracht betrokken (zullen) zijn.
- 6.2 Indien is overeengekomen dat Cliënt materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 6.3 Cliënt is gehouden Opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.
- 6.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit.
- 6.5 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten in rekening te brengen.

- 6.6 Indien Opdrachtnemer door het niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden of terbeschikkingstelling van medewerkers extra tijd moet besteden aan de uitvoering van de opdracht, kan zij deze extra tijd aan Cliënt in rekening brengen. Cliënt is verplicht deze kosten te voldoen.
- 6.7 Cliënt zal aan medewerkers van Opdrachtnemer, die ter plaatse van Cliënt werkzaamheden verrichten, kosteloos alle noodzakelijk en redelijkerwijze te vragen faciliteiten ter beschikking stellen, zoals een veilige werkplek, de benodigde materialen, computerapparatuur en communicatiefaciliteiten.

## **Artikel 7: Facturatie, prijs en betaling**

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden diensten op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen de dan geldende tarieven, zoals deze zijn aangehecht aan de Overeenkomst, en achteraf gefactureerd onverminderd het tweede lid.
- 7.2 Opdrachtnemer is gerechtigd bij het aangaan van de Overeenkomst bij factuur een aanbetaling van minimaal 25% van het overeengekomen bedrag in rekening te brengen.
- 7.3 Prijzen worden vermeld zonder omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 7.4 Cloud2 heeft het recht om de prijzen jaarlijks op 1 januari aan te passen. Een prijsverhoging treedt in werking op 1 januari. Cloud2 zal Partner 30 dagen voor de nieuwe prijzen in werking reden op de hoogte brengen van deze verhoging.
- 7.5 De prijsverhoging zal op basis van het consumentenprijsindexcijfer, reeks alle huishoudens, uitgegeven voor Centraal Bureau voor de Statistiek (CB) plaatsvinden. Hiertoe zal de tot de datum van aanpassing geldende prijs worden vermenigvuldigd met een factor. Deze wordt verkregen door het bovengenoemde prijsindexcijfer van de maand eindigend een maand voor de datum van de aanpassing te delen door het prijsindexcijfer van de overeenkomstige maand van het jaar daarvoor en deze factor af te ronden naar boven op hele Euro's.

- 7.6 Cloud2 behoudt zich hiernaast het recht voor om prijswijzigingen van haar leveranciers door te berekenen aan Partner. Bij deze prijswijzigingen moet o.a. worden gedacht aan een verhoging van de licentiekosten van de backup software die Cloud2 gebruikt voor haar Diensten. Cloud2 communiceert dergelijke prijswijzigingen minimaal 30 dagen voordat deze worden doorgevoerd. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst op basis van een prijsverhoging genoemd in dit artikel te beëindigen. Wanneer opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken, dient hij dit binnen 14 dagen nadat opdrachtnemer de prijsverhoging heeft gecommuniceerd, schriftelijk kenbaar maken.
- 7.7 Overschrijdingen van een offerte tot 10% worden als begrotingsrisico door Cliënt geaccepteerd. Overschrijdingen van een offerte als gevolg van de verkoopcondities van leveranciers en andere door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, gelden niet als overschrijding, ook niet als bedoelde verkoopcondities niet apart in een offerte zijn opgenomen.
- 7.8 Van overheidswege opgelegde maatregelen, die van invloed zijn op de prijsvorming, kunnen door Opdrachtnemer aan Cliënt worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de betreffende maatregel.
- 7.9 Facturen zullen door Cliënt binnen tien dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Wanneer Client toestemming heeft gegeven voor een automatische incasso zal dit door opdrachtnemer in de regel binnen 7 werkdagen worden geïncasseerd. Wanneer een incasso niet mogelijk blijkt te zijn zal Opdrachtnemer Client hiervan op de hoogte brengen en heeft Client nog 14 dagen te tijd om zorg te dragen voor de betaling van de dienstverlening. Wanneer deze betaling niet binnen 14 dagen is geschied zal Opdrachtnemer de diensten van Client afsluiten.
- 7.10 Cliënt zal de betalingen verrichten zonder korting of verrekening op een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- 7.11 Cliënt zal de betalingen verrichten zonder beroep op opschorting.
- 7.12 Opdrachtnemer heeft het recht de door Cliënt gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

- 7.13 Opdrachtnemer kan, zonder daarvoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Cliënt een andere volgorde van toekenning van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet tevens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 7.14 Door het enkele verstrijken van voornoemde betalingstermijn of door het niet tijdig stellen van een deugdelijke zekerheid na een verzoek van Opdrachtnemer daartoe is Cliënt in verzuim. Vanaf dat moment zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Cliënt, inclusief de wettelijke rente daarover uit hoofde van de betreffende Overeenkomst en eventueel daarmee samenhangende overeenkomsten, onmiddellijk opeisbaar. Indien Cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval Cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen zowel de interne als de externe kosten.

## **Artikel 8: Vergoeding van rente en kosten van incasso of invordering**

- 8.1 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd zijn.
- 8.2 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Opdrachtnemer met betrekking tot de invordering van het aan Opdrachtnemer verschuldigde en niet-tijdig betaalde, komen voor rekening van Cliënt. De gerechtelijke kosten worden vastgesteld op de daadwerkelijk door Opdrachtnemer gemaakte proceskosten. Ter vergoeding van de buitengerechtelijke kosten is Cliënt gehouden tot betaling van een boete, die wordt gesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,-, ook wanneer slechts een of enkele aanmaningen ter verkrijging van voldoening buiten rechte zijn verzonden en tenzij de werkelijke buitengerechtelijke kosten een hoger bedrag belopen, in welk geval gehoudenheid bestaat tot voldoening van die werkelijke kosten.

- 8.3 Cliënt is de kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien hij nadien in rechte wordt veroordeeld tot betaling van meer dan 60% van het gevorderde bedrag.
- 8.4 Opdrachtnemer mag nadat Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft één of meer maandtermijnbedragen of facturen te voldoen, de uitvoering van de opdracht opschorten totdat zij volledige betaling heeft ontvangen.
- 8.5 Opdrachtnemer kan te allen tijden van Cliënt verlangen dat hij op eerste verzoek en terstond genoegzame, in een door Opdrachtnemer gewenste vorm, zekerheid stelt.

## **Artikel 9: Voorbehoud van eigendom en retentie**

- 9.1 De eigendom van alle geleverde goederen / diensten blijft bij Opdrachtnemer en gaat eerst over, wanneer Cliënt de prijs en eventueel van toepassing zijnde kosten, boetes, rente en schadevergoedingen terzake van de geleverde goederen / diensten, inclusief voorafgaande en volgende leveringen met inbegrip van de door Opdrachtnemer ten behoeve van Cliënt verrichte of te verrichten werkzaamheden zal hebben voldaan.
- 9.2 Zolang Cliënt de in het vorig artikellid genoemde vorderingen niet heeft voldaan, is Cliënt niet gerechtigd om geleverde goederen / diensten in eigendom over te dragen of deze te bezwaren, tenzij binnen het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening.
- 9.3 Indien de goederen / diensten onder eigendomsvoorbehoud niet bij Cliënt, doch onder een derde worden opgeslagen, zal Cliënt deze derde van het eigendomsvoorbehoud op de hoogte brengen, en die derde meedelen, dat hij deze in zoverre voor Opdrachtnemer houdt, zonder dat daaruit enige gehoudenheid van Opdrachtnemer tot betaling van opslagkosten of andere kosten voortvloeit.
- 9.4 Cliënt is gehouden de goederen / diensten, waarvan Opdrachtnemer (nog) eigenaar is, deugdelijk tegen brand en diefstal te verzekeren. Aanspraken uit het verzekeringscontract dienen door Cliënt op eerste verzoek onvoorwaardelijk aan Opdrachtnemer te worden overgedragen.

- 9.5 Opdrachtnemer heeft het recht hetzij de goederen / diensten onder zich te nemen c.q. te houden, totdat Cliënt het verschuldigde met inbegrip van kosten, rente en/of schadevergoeding heeft voldaan, hetzij de goederen aan derden te verkopen, in welk geval de netto opbrengst in mindering komt op het aan Opdrachtnemer totaal verschuldigde.
- 9.6 Indien Cliënt met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer tekort schiet of Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Cliënt in die verplichtingen zal tekort schieten, is Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling gerechtigd om de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde goederen / diensten terug te nemen. Cliënt machtigt reeds nu voor alsdan Opdrachtnemer om de plaats te betreden waar deze goederen / diensten zich bevinden en deze goederen ook feitelijk terug te nemen. Na terugneming zal Cliënt worden gecrediteerd voor de marktwaarde, welke in geen geval hoger kan zijn dan de oorspronkelijke koopprijs, verminderd met de op de terugneming gevallen kosten.
- 9.7 Rechten worden aan Cliënt in licentie verleend of in eigendom overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoeding tijdig en volledig aan Opdrachtnemer of een door haar aangewezen derde betaalt.
- 9.8 Opdrachtnemer kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde goederen, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van Opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Cliënt alle aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.



## Artikel 10: Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Opdrachtnemer is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## Artikel 11: Rechten van intellectuele of industriële eigendom; beveiliging

- 11.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals tekeningen, modellen, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze Voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Het zelfde geldt voor rechten van intellectuele of industriële eigendom, die zijn ontstaan bij uitvoering van de Overeenkomst ongeacht waarop deze betrekking hebben. Deze berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers of toeleveranciers.
- 11.2 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnaam of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom, aan of uit ter beschikking gestelde goederen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 11.3 Opdrachtnemer heeft het recht technische maatregelen te nemen ter bescherming of ter naleving van contractueel overeengekomen beperkingen in (de duur van) het gebruik van haar diensten. Het is Cliënt niet toegestaan dergelijke beveiligingsmaatregelen te verwijderen of te ontwijken.

- 11.4 Indien Opdrachtnemer middels Application Service Hosting (ASP), Web based computing of Software as a service (SAAS) diensten of goederen aanbiedt, is het Cliënt niet toegestaan om van de terbeschikkinggestelde goederen (reserve)kopieën te maken danwel deze anderszins openbaar te maken of te verveelvoudigen.
- 11.5 Ingeval Cliënt Opdrachtnemer gegevens en materiaal aanlevert waarop auteursrechten, portretrechten of andere (aanverwante) rechten van intellectuele en industriële eigendom van derden rusten, vrijwaart Cliënt Opdrachtnemer voor alle mogelijke aanspraken van derden.
- 11.6 Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Cliënt ter kennis van derden gebracht wordt.

## Artikel 12: Reclames

- 12.1 Cliënt dient bij iedere levering binnen 24 uur na ontvangst te controleren of deze aan de overeenkomst beantwoordt.
- 12.2 Reclames moeten, wat betreft zichtbare gebreken, uiterlijk binnen 21 dagen na levering schriftelijk worden ingediend bij Opdrachtnemer, op het adres zoals dit op de factuur staat vermeld. Cliënt dient daarbij schriftelijk aan te geven wat het gebrek is en wanneer en hoe hij het gebrek heeft geconstateerd.
- 12.3 Reclames voor wat betreft verborgen gebreken moeten eveneens schriftelijk worden ingediend bij Opdrachtnemer, op het postadres zoals dit op de factuur staat vermeld, en wel uiterlijk binnen 21 dagen nadat van een dergelijk gebrek is gebleken of redelijkerwijs had moeten zijn gebleken, met dien verstande dat reclame niet meer mogelijk is na 12 maanden na aflevering. Cliënt dient daarbij schriftelijk aan te geven wat het gebrek is en wanneer en hoe hij het gebrek heeft geconstateerd.

- 12.4 Reclames over facturen dienen schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden ingediend en wel binnen 14 dagen na verzenddatum van de facturen.
- 12.5 Retourzendingen worden alleen na schriftelijke akkoordbevestiging door de verkoopafdeling van Opdrachtnemer geaccepteerd en in ontvangst genomen en dienen altijd franco huis te geschieden. Bij retourzending dient altijd te worden vermeld de datum en nummer van de order, waarop de oorspronkelijke levering heeft plaatsgevonden, en de factuurdatum en -nummer, waarop de goederen zijn vermeld.
- 12.6 Cliënt zal geen reclames kunnen indienen met betrekking tot goederen die hij heeft bewerkt of verwerkt.
- 12.7 Bij niet-tijdig of ondeugdelijke indiening van een reclame verliest Cliënt zijn recht op reclame.

### **Artikel 13: Opzegging en ontbinding van een Overeenkomst**

- 13.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt de opdracht van Cliënt aan Opdrachtnemer voor bepaalde tijd. De opdracht wordt geacht te zijn voltooid indien de goederen of diensten die het voorwerp van de Overeenkomst vormen door Opdrachtnemer zijn geleverd en Cliënt niet heeft gereclameerd conform artikel 12 van de Voorwaarden.
- 13.2 Eventuele werkzaamheden door Opdrachtnemer volgend op de in het vorige lid bedoelde beëindiging, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend in het kader van het beheer en onderhoud van goederen en of diensten en de daarvoor benodigde technische middelen, leiden automatisch tot een nieuwe (onderhoudsovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Cliënt, waarvoor Cliënt het door Opdrachtnemer gehanteerde standaardtarief verschuldigd zal zijn.
- 13.3 Overeenkomsten kunnen in beginsel niet (tussentijds) worden beëindigd, tenzij in redelijkheid niet van Cliënt kan worden gevergd dat een Overeenkomst wordt voortgezet. Cliënt kan de Overeenkomst slechts schriftelijk en met opgave van redenen opzeggen binnen uiterlijk 8 dagen na het sluiten van de Overeenkomst.

- 13.4 Opdrachtnemer zal voor deze 8 dagen een bedrag in rekening brengen voor de reeds in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer gemaakte kosten, het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers. Indien Cliënt de opzegtermijn niet in acht heeft genomen, is Opdrachtnemer gerechtigd het gehele bedrag op basis van de Overeenkomst aan Cliënt in rekening te brengen.
- 13.5 Met inachtneming van het bepaalde in artikel 7 lid 10 is Opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:
- a. de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; en/of
  - b. de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden; één en ander onverminderd de andere rechten van Opdrachtnemer en zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 13.6 Ingeval een Overeenkomst wordt beëindigd door middel van ontbinding, zoals neergelegd in het voorgaande lid, zal Cliënt het gehele in een Overeenkomst begrootte bedrag ineens verschuldigd zijn.
- 13.7 In geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, gehele of gedeeltelijke overgang, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Cliënt, zullen van rechtswege alle Overeenkomsten met Cliënt zijn ontbonden, tenzij Opdrachtnemer Cliënt binnen redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de betreffende Overeenkomst te wensen, in welk geval Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling gerechtigd is:
- a. de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld, en/of;
  - b. de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden; één en ander onverminderd de andere rechten van Opdrachtnemer en zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.

- 13.8 Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en de Overeenkomst niet voorziet in een opzeggingstermijn, kan de Overeenkomst door elk der partijen door schriftelijke opzegging worden beëindigd, met inachtneming van een termijn van drie maanden. Geen der partijen zal wegens de opzegging van een Overeenkomst schadeplichtig worden jegens de Cliënt.
- 13.9 Indien een partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst en hij, nadat hij deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk in gebreke is gesteld onder gunning van een redelijke termijn voor de zuivering van die tekortkoming, in gebreke blijft, komt aan de Cliënt de bevoegdheid toe de Overeenkomst te ontbinden.
- 13.10 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in voorgaande lid van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Cliënt bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij 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.
- 13.11 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, indien de Cliënt -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de Cliënt geheel of gedeeltelijk wordt geliquideerd of beëindigd. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden, dan wel tot schadevergoeding, gehouden.
- 13.12 De Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dan ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer mag worden gevergd.
- 13.13 In alle gevallen, waarin de Overeenkomst tussen Cliënt en Opdrachtnemer eindigt, ingevolge enige bepaling van de Voorwaarden of door tussenkomst van de rechter, blijven de Voorwaarden de rechtsverhouding tussen Partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst noodzakelijk is.

## Artikel 14: Aansprakelijkheid

- 14.1 Opdrachtnemer kan jegens Cliënt uitsluitend aansprakelijk zijn voor schade die het rechtstreeks en onmiddellijk gevolg is van het handelen c.q. nalaten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is dus bijvoorbeeld niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals onder meer bedrijfsschade, schade als gevolg van aanspraken van enigerlei derde op Cliënt, een en ander ten gevolge van of in de ruimste zin verband houdende met de door Opdrachtnemer geleverde goederen en/of diensten.
- 14.2 De aansprakelijkheid in haar totaliteit van Opdrachtnemer is in ieder geval beperkt tot het ter zake van de betreffende overeenkomst door Opdrachtnemer aan Cliënt gefactureerde bedrag exclusief omzetbelasting. Ingeval van een duurovereenkomst geldt in dit verband het bedrag dat is gefactureerd in de periode van 1 jaar voorafgaande aan het begin van het ontstaan van de schade.
- 14.3 Indien geen succesvol beroep mogelijk is op de aansprakelijkheidsbeperking bedoeld in lid 1 en/of 2, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in haar totaliteit in ieder geval beperkt tot de uitkering die plaatsvindt onder de verzekering van Opdrachtnemer tegen aansprakelijkheid, vermeerderd met het bedrag van een eventueel van toepassing zijnd eigen risico.
- 14.4 Mocht om welke reden dan ook onverhoopt geen uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering plaatsvinden, dan is de hiervoor bedoelde gezamenlijke aansprakelijkheid in haar totaliteit beperkt tot een maximum van € 10.000,--
- 14.5 In gevallen waarin Opdrachtnemer door derden wordt aangesproken voor schade, veroorzaakt door goederen en/of diensten, die Opdrachtnemer heeft geleverd aan c.q. heeft verricht voor Cliënt, zal Cliënt Opdrachtnemer onvoorwaardelijk vrijwaren in die gevallen waarin Opdrachtnemer ten opzichte van Cliënt niet (meer) aansprakelijk is, hetzij op grond van deze voorwaarden, hetzij anderszins.



- 14.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade aan derden die is veroorzaakt door schending van octrooien, auteursrechten en/of andere industriële en intellectuele eigendomsrechten door gebruik van tekeningen, materialen of onderdelen, danwel door toepassing van werkwijzen, welke aan Opdrachtnemer door of vanwege Cliënt zijn verstrekt of voorgeschreven. Cliënt is gehouden Opdrachtnemer voor deze aanspraken onvoorwaardelijk te vrijwaren.
- 14.7 Indien Opdrachtnemer desondanks gehouden is om schadevergoeding aan derden te voldoen, heeft Opdrachtnemer het recht van regres op Cliënt. Dit recht van regres strekt zich mede uit over de door Opdrachtnemer te betalen/betaalde schadevergoeding, alsmede rente en gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
- 14.8 Iedere uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid in de algemene voorwaarden is niet van toepassing in geval van opzet en/of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer en/of tot haar directie of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten,
- 14.9 Iedere uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid in de algemene voorwaarden is niet van toepassing, indien en voor zover dit in strijd zou komen met het bepaalde in artikel 6:192 en/of 7:25 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
- 14.10 Opdrachtnemer is in ieder geval niet aansprakelijk voor:
- a. schade die is ontstaan nadat Cliënt, al dan niet eigenhandig, wijzigingen in of aan door Opdrachtnemer geleverde goederen en diensten heeft aangebracht;
  - b. schade die wordt geleden ten gevolge van door Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige informatie;
  - c. schade ontstaan door het verlies van data;
  - d. schade welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door Cliënt bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.
  - e. schade ontstaan tengevolge van beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, die haar voor, door of namens Cliënt ter beschikking zijn gesteld;
- 14.11 Cliënt dient de schade binnen 8 dagen nadat zij met het ontstaan daarvan op de hoogte raakt, althans redelijkerwijs behoort te raken, schriftelijk bij Opdrachtnemer te melden, bij gebreke waarvan zijn vorderingen ter zake vervallen.

## Artikel 15: Overmacht

- 15.1 Onder overmacht in de zin van dit artikel wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer verhinderen en die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.
- 15.2 Onder overmacht bedoeld in het vorige artikellid zijn ook begrepen internationale conflicten, gewelddadige of gewapende conflicten, terrorisme, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse, supranationale of internationale overheid, boycotacties, arbeidsongeregeldheden en arbeidsongeschiktheid bij derden of onder eigen personeel, natuurrampen en andere van buiten komende onheilen, brand, waterschade, stagnatie of vertraging in de aanvoer van goederen, gebrek aan scheepsruimte, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatieverbindingen of in andere apparatuur of programmatuur van Opdrachtnemer, stagnatie.
- 15.3 Indien zich een dergelijke omstandigheid voordoet, zal Opdrachtnemer die maatregelen treffen die van haar in redelijkheid kunnen worden gevergd om de schade van Cliënt te beperken.15.4 Tijdens overmacht worden de leveringsverplichtingen en andere verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door de overmacht de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot vergoeding van schade en kosten bestaat.
- 15.5 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde danwel het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Cliënt gehouden deze factuur te voldoen, alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

## Artikel 16: Vertrouwelijke informatie en niet-overnamebeding

- 16.1 Elk der Partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Gegevens zijn vertrouwelijk wanneer men weet of dient te weten dat de informatie vertrouwelijk van aard is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig is aangeduid. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
- 16.2 Cliënt zal – onverminderd het tweede lid – zonder goedkeuring van Opdrachtnemer, tijdens de duur van de Overeenkomst en twee jaar na beëindiging daarvan, geen arbeidsverhouding met werknemers van Opdrachtnemer aangaan die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst. Een en ander op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- per in strijd met dit artikellid tot stand gekomen arbeidsverhouding.

## Artikel 17: Toepasselijk recht & Forum keuze

- 17.1 Op alle overeenkomsten tussen Cliënt en Opdrachtnemer is het Nederlands Recht van toepassing. De bepalingen van het Weens Koopverdrag (Convention on the International Sale of Goods) zijn niet van toepassing, evenmin als enige toekomstige internationale regeling inzake koop van roerende lichamelijke zaken, waarvan de werking door partijen kan worden uitgesloten.
- 17.2 Geschillen welke mochten ontstaan tussen Opdrachtnemer en Cliënt worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Alkmaar.

## Artikel 18: Vindplaats en wijziging voorwaarden

- 18.1 Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Alkmaar
- 18.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Opdrachtnemer.