

Artikel 1 - Definities

In de Overeenkomst wordt aan de volgende definities de daar-bij betekenis toegekend, tenzij uit de context expliciet anders blijkt:

- 'Abonnement' : een abonnement is de overeenkomst tussen de leverancier en een afnemer die inhoudt dat een bepaald product(en) en/ of dienst(en) geregeld wordt geleverd in ruil voor periodiek betaling;
- 'Afnemer' : een afnemer ook wel in de overeenkomst klant of opdrachtgever genoemd, is de partij die de overeenkomst met de leverancier aangaat;
- 'BOOS' : Business Operations and Online Solutions B.V., gevestigd te Amsterdam;
- 'Consultancy' : een of meerdere adviseurs/ specialisten kunnen worden ingehuurd door een afnemer en/ of andere partijen om adviezen/ hulp/ training te krijgen. Dit kan zijn op technisch, organisatorisch of op een ander gebied;
- 'Contractduur' : is een looptijd van een dienst/ product vastgelegd in de overeenkomst tussen de leverancier en de afnemer;
- 'Deelnemer' : een ieder (iedereen) die actief en passief deelneemt aan een door BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier of vertegenwoordiger georganiseerd evenement of activiteit;
- 'Dienst(en)' : is het verrichten van werkzaamheden zoals bijvoorbeeld het geven van consultancy;
- 'Event' : is een door BOOS georganiseerde of mede georganiseerde gebeurtenis, ook wel evenement genoemd, (openlucht-) manifestatie, (thema-)dag, week of maand. Meestal is die publiek, maar ze kan ook besloten zijn: Bedrijfsfeest, Netwerk- of relatie evenement, (sportwork-art) clinic, culinair etentje, kinderfeest of personeels- en teamuitjes;
- 'Gebruikers' : zijn meerdere personen die gebruik maken van in de overeenkomst tussen de leverancier en een afnemer bepaald product(en) of dienst(en);
- 'Gebruikersrechten': is het type rechten toekenning voor het gebruik van in de overeenkomst tussen de leverancier en een afnemer bepaald product(en) en/ of dienst(en);
- 'Handboek' : is een orden/ map waarin onderander bijvoorbeeld procedures, huisregels, workflows, handleidingen, vergunningen en andere documenten kunnen zijn opgeslagen.
- 'HMS' : is het Handboek Management Systeem;
- 'Leverancier' : is BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier of vertegenwoordiger die goederen en/of diensten en/of producten aan de afnemer levert;
- 'Partijen' : de afnemer en de leverancier welke samen de overeenkomst aangaan;
- 'Procedures' : een procedure is een beschrijving van een werkmethode, een werkwijze, een richtlijn of een systeem;
- 'Producten' : door alleen BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier gefabriceerde, geassembleerde of vervaardigde producten, waaronder besturingssystemen en applicatiesoftware, die BOOS verkoopt en/ of verhuurt.
- 'Overeenkomst' : de overeenkomst inclusief deze Algemene Voorwaarden gesloten tussen de afnemer en de leverancier op grond waarvan aan de afnemer een of meerdere diensten en/ of producten worden verstrekt;
- 'Setup kosten' : is een eenmalig bedrag wat in rekening wordt gebracht door de leverancier voor onderander administratie, registratie, techniek en consultancy kosten.
- 'SOS' : is het Snel Oproep Systeem;
- 'Support' : is ondersteuning van een of meerdere adviseurs/ specialisten van BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier en/ of adviseurs;
- 'Services' : een aanbieding van een product(en).

Artikel 2 - Algemene Bepalingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert.
- 2.2 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 2.4 Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechts-handelingen schriftelijk per brief of e-mail.

Artikel 3 - Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2 Alle betalingen van de afnemer aan de leverancier geschieden in wettig Nederlands betaalmiddel, zonder enige aftrek, verrekening of kosten voor de leverancier, door betaling van door de leverancier verzonden factuur.

- 3.3 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van afnemer, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk per brief of e-mail op ieder moment de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien afnemer niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is afnemer gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Indien de afnemer niet binnen deze dertig dagen na de ingangsdatum van de nieuwe prijsstructuur een per aangetekende post schriftelijke opzegging van een overeenkomst naar de leverancier heeft gestuurd, verklaart afnemer zich stilzwijgend akkoord met de prijs- en tarieven wijziging(en).
- 3.4 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan afnemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling. Abonnementen dienen altijd vooruit te worden betaald. Alleen vooruitbetaling van meerjarige overeenkomsten geeft recht op prijsbescherming. Voortijdige opzegging van een meerjarige overeenkomst heeft tot gevolg dat aanpassingsbedragen in rekening zullen worden gebracht. Alle overeenkomsten worden stilzwijgend met dezelfde periode verlengd, tenzij dertig dagen voor het einde van de overeenkomst per aangetekende post schriftelijke opzegging heeft plaatsgevonden.

- 3.5 Indien afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Leverancier heeft dan het recht alle support te staken. Indien afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is afnemer de door leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien afnemer bij kennis van het voordeel tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag en heeft de leverancier het recht onmiddellijk alle informatie en gegevens te verwijderen en te vernietigen. Leverancier is alsdan op geen enkele wijze tegenover de afnemer of tegenover een derde partij, aansprakelijk te houden voor de gevolgen van het doen beëindigen van de overeenkomst en de daarmee gepaard gaande verandering, verwijdering alsmede eventuele vernietiging van gegevens en/ of informatie.

- 3.5 Indien afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Leverancier heeft dan het recht alle support te staken. Indien afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is afnemer de door leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien afnemer bij kennis van het voordeel tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag en heeft de leverancier het recht onmiddellijk alle informatie en gegevens te verwijderen en te vernietigen. Leverancier is alsdan op geen enkele wijze tegenover de afnemer of tegenover een derde partij, aansprakelijk te houden voor de gevolgen van het doen beëindigen van de overeenkomst en de daarmee gepaard gaande verandering, verwijdering alsmede eventuele vernietiging van gegevens en/ of informatie.

Artikel 4 - Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 4.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien afnemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 4.3 Afnemer vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door afnemer wordt gehouden of waarvoor afnemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.

Artikel 5 - Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 5.1 Alle aan afnemer geleverde zaken, producten en diensten blijven eigendom van leverancier, tenzij behoudens voor zover ten aanzien van bepaalde zaken, producten en/ of diensten specifieke voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Afnemer verkrijgt geen enkel eigendomsrecht ten aanzien van de software en hardware alsmede eventueel andere gebruikte componenten ten behoeve van het doen uitvoeren en in stand houden van de door leverancier aangeboden zaken, producten en diensten. Alle eigendom en rechten, waaronder het intellectueel eigendomsrecht van de door leverancier ontwikkelde software, behoren en blijven te alle tijde toe aan de leverancier.
- 5.2 Rechten worden in voorkomend geval aan afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen altijd tijdig en volledig betaalt of heeft betaald.
- 5.3 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat afnemer alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 6 - Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, of fertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, bevesten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van afnemer tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor afnemer ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van afnemer zijn of worden gedaan.

Artikel 7 - Risico

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

Artikel 8 - Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

- 8.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan EUR 10.000 (tienduizend Euro) of het bedrag van het product dat. of de dienst die het onderwerp is van de vordering of daar rechtstreeks verband mee houdt. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - redelijke kosten die afnemer zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van client wordt ontbonden.
 - redelijke kosten die afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, vermindert met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vroege levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

- 8.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijke letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan 1.000.000 (één miljoen Euro).
- 8.3 Aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door afnemer aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door afnemer aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 8.1 en 8.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 8.4 De in voorgaande leden van dit artikel 7 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden.
- 8.5 De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien afnemer leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat

- leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 8.7 Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 8.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 9 - Overmacht

- 9.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet aan behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door afnemer aan leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekbaarheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door afnemer aan leverancier is voorgeschreven. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 10 - Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1 De overeenkomst tussen leverancier en afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 10.2 Geschillen welke tussen leverancier en afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 11 - Beëindiging overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wettelijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelen recht heeft bepaald, kan afnemer een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 11.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan afnemer ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 11.5 Indien afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij afnemer bewijst dat leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

COMPUTERSUPPORT

De in dit hoofdstuk "Computersupport" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing op het gebied van computersupport verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

Artikel 12 - Duur

- 12.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computersupport, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van

de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij afnemer of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van negentig dagen voor het einde van de betreffende periode.

Artikel 13 - Uitvoering van de werkzaamheden

13.1 Leverancier verricht de computersupport slechts in opdracht van afnemer. Indien leverancier krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computersupport verricht met betrekking tot gegevens van afnemer of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan afnemer in rekening worden gebracht. Leverancier zal de computerservices met zorg verrichten overeenkomstig de met afnemer schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

13.2 Alle door leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door afnemer worden geprepareerd en aangeleverd. Afnemer zal de te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door afnemer worden geprepareerd en aangeleverd. Afnemer zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de computersupport uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van afnemer, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd.

13.3 Afnemer staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de computersupport ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

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

13.5 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computersupport aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij afnemer geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier afnemer hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van afnemer. In dat geval kan afnemer de overeenkomst per aange tekende post schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

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

Artikel 14 - Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

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

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

14.3 Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan leverancier toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

14.4 Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

14.5 Leverancier maakt gebruik van de nieuwste beveiligingstechnologieën om de hosted software zo veilig mogelijk te houden.

14.6 Leverancier heeft alle apparatuur ten behoeve van de hosted diensten en producten in meerdere 7 x 24 uur beveiligde datacenters op verschillende lokaties geïnstalleerd. Alleen door leverancier aangewezen personen en na uitgebreid te zijn gescreend krijgen slechts toegang tot de dataflow.

Artikel 15 - Garantie

15.1 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservices. Afnemer zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de computersupport foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computersupport een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal leverancier de computersupport herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits afnemer de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst

van de resultaten van de computersupport, per aange tekende post schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computersupport aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van afnemer, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan afnemer in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende computersupport door afnemer verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens afnemer aansprakelijk te zijn. Aan afnemer komen geen andere rechten wegens gebreken in de computersupport toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier en afnemer een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

Artikel 17 - Duur van de onderhoudsverplichting

17.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

17.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwendig voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij afnemer of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van negentig dagen voor het einde van de betreffende periode.

Artikel 18 - Onderhoud

18.1 De inhoud en omvang van de door leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door afnemer bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

18.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij leverancier geldende werkdagen en uren.

18.3 Leverancier behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van leverancier met zich mee brengen.

18.4 Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

18.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van leverancier.

19. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

19.1 Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Afnemer is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

19.2 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

19.3 Afnemer is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan afnemer verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van afnemer.

19.4 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal afnemer deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

19.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door afnemer ter beschikking te worden gesteld.

19.6 Afnemer draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

19.7 Afnemer draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan afnemer overgelaten

dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt afnemer er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.

19.8 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

19.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

Artikel 20 - Uitsluitingen

20.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of inspanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen afnemer apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

20.2 In de onderhoudspris zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur; verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

SUPPORT

De in dit hoofdstuk "Support" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op support, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en support met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke support, zoals computersupport, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

Artikel 21 - Uitvoering

21.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de support met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle support van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbinenis, tenzij er voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een service-supportniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

21.2 Indien is overeengekomen dat de support in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

21.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de support tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen support wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 22.

21.4 Indien een overeenkomst tot support is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

21.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten/ support eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Artikel 22 - Wijziging en meerwerk

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

22.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 22.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van afnemer en leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

22.3 Voor zover voor de support een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier afnemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 23 - Opleidingen, cursussen en trainingen

23.1 Voor zover de support van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan

leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels.

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

Artikel 24 - Detachering

24.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan afnemer ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.

24.2 Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 21.4 inzake vervanging.

24.3 Afnemer is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoet en afnemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdienst-treding van de gedetacheerde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van afnemer op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van afnemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van afnemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

24.4 Leverancier is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart afnemer voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstellingen met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits afnemer de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.

24.5 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van afnemer tot stand zijn gekomen.

GEBUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

Artikel 25 - Gebruiksrecht

25.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent leverancier Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van afnemer uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

25.2 De programmatuur mag door cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene werkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de werkingseenheid van afnemer waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die werkingseenheid is aangesloten, als werkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde werkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere werkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere werkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

25.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is afnemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van afnemer gebruikt. Afnemer zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan afnemer ter beschikking gesteld, ook niet in-

dien afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van leverancier bevat.

- 25.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal afnemer van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

Artikel 26 - Afl levering, installatie en acceptatie

- 26.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan afnemer afleveren en, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal afnemer zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 26.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatie-test is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 28.2 tot en met 28.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatie-test zijn overeengekomen, aanvaardt afnemer de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantie van artikel 15. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 28.8 onverminderd.
- 26.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

Artikel 27 - Ontwikkeling van programmatuur

- 27.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan afnemer instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 27.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 27.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt afnemer slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval afnemer gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan afnemer ter beschikking te stellen, kan leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

Artikel 28 - Afl levering, installatie en acceptatie van ontwikkelen programmatuur

- 28.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal afnemer zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 28.2 Indien een acceptatie-test is overeengekomen, draagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het afnemer niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de leverancier, de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat afnemer met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.
- 28.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatie-test is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel b. indien tussen partijen een acceptatie-test is

overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 28.5 ontvangt: op het moment dat de in dit testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 28.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien afnemer daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 28.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatie-test blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatie-test belemmeren, zal cliënt leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 28.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatie-test blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal cliënt leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of problemen vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 28.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 15, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 28.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 28.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 28.3 heeft tot gevolg dat leverancier ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van afnemer op grond van artikel 28.6 betreffende kleine gebreken en artikel 15 betreffende garantie.
- 28.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

EVENTS

Artikel 30 - Groeps grootte en bemiddeling

- 30.1 BOOS bemiddelt en organiseert verschillende soorten evenementen voor kleine en grote bedrijven, verenigingen, (semi) overheidsinstellingen, groepen en personen van jong en oud.

Artikel 40 - Totstandkoming van de overeenkomst

- 40.1 Alle evenement overeenkomsten en reserveringen komen tot stand indien BOOS en de opdrachtgever telefonisch of schriftelijk de bevestiging doorgenoemen hebben en daarmee een mondelinge dan wel schriftelijke overeenkomst zijn aangegaan. Daarna wordt de bevestiging door BOOS middels een factuur naar de opdrachtgever gestuurd.
- 40.2 Degene die namens of ten behoeve van de opdrachtgever de overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

Artikel 50 - Betaling

- 50.1 Tenzij anders overeengekomen, dienen alle facturen in voor eendaagse evenementen zonder overnachting uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan in wettig nederlands betaalmiddel op een door BOOS op te geven bank/girorekening. Na betaling worden de kosten niet meer terugbetaald aan opdrachtgever, tenzij (schriftelijk) anders overeengekomen.
- 50.2 BOOS is gerechtigd voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst naar haar oordeel voldoende zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever te vorderen, danwel een aanbetaling vooraf te verlangen.
- 50.3 Variabele kosten, zoals extra catering, extra activiteiten, transportkosten, consumpties e.d. welke genuttigd worden tijdens alle activiteiten en evenementen kunnen - tenzij anders overeengekomen - achteraf aan de opdrachtgever doorberekend worden.

Artikel 60 - Wijzigingen door de deelnemer(s)

- 60.1 Wijzigingen door de opdrachtgever in het afgesproken programma kunnen worden verzorgd indien en voor zover dit mogelijk is. Wijzigingen in het afgesproken programma, die tussen boeking en event worden aangebracht, worden binnen veertien dagen gefactureerd.

Artikel 70: Annuleringen

- 70.1. Indien een reservering ongedaan wordt gemaakt, dan

wel gewijzigd, worden per reservering het volgende bedrag in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. annulering van een event 3 dagen of korter van tevoren, wordt 100% van de offerte in rekening gebracht. Bij annulering van een event 5 tot 3 dagen van tevoren, wordt 75% van de offerte in rekening gebracht. annulering van een meerdagse tocht of evenement zal apart worden beschreven in de overeenkomst.

- 70.2. Annuleringen dienen altijd schriftelijk en gedateerd te gebeuren.

Artikel 80 - Niet doorgaan van het Programma / wijziging

- 80.1. Indien door omstandigheden, die uitsluitend in de eigen bedrijfsvoering van BOOS zijn gelegen, door BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier wordt besloten, dat het programma niet zal doorgaan of dat daarvoor wijzigingen worden aangebracht, verplicht BOOS zich tot onmiddellijke kennisgeving aan de opdrachtgever.
- 80.2. Indien BOOS kenbaar maakt een evenement in welke vorm dan ook te laten vervallen door omstandigheden (weer, ziekte begeleiding bij BOOS en/ of geaccepteerde leverancier, e.d.), zal BOOS samen met de opdrachtgever een nieuwe datum overleggen, de opdrachtgever heeft wel recht om binnen 5 dagen na de mededeling door BOOS, de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. En vindt er restitutie geld plaats.

Artikel 90 - Klachten

- 90.1 Ondanks alle bemoeiingen en zorgen is het toch mogelijk dat de opdrachtgever een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient meteen bij de verstrekker van de dienst te worden ingediend en zo mogelijk op de dag zelf bij BOOS. Als directe indiening van een klacht niet mogelijk is, of als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen 1 week erna schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij BOOS.

Artikel 101 - Algemeen voorbehoud

- 101.1. BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in het evenement/ arrangement en de bijbehorende programma onderdelen, indien hiertoe gegronde redenen bestaan.
- 101.2. BOOS aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover door derden uitgegeven.
- 101.3. Alle gegevens en afbeeldingen die zijn opgenomen in prijslijsten, brochures en/ of ander reclame-promotiemateriaal, gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding of ontbinding zijn.
- 101.4. BOOS behoudt voor om foto en video opnamen door BOOS of in opdracht van BOOS gemaakt gedurende de voorbereidingen en uitvoering van het evenement, tevens de naam en logo van de opdrachtgever, te kunnen gebruiken voor commerciële doeleinden.

Artikel 102 - Aansprakelijkheid

- 102.1 Behoudens BOOS opzet of grove nalatigheid, is BOOS nimmer aansprakelijk voor kosten en schade, materieel of immaterieel, direct of indirect en in welke vorm dan ook, die bij de opdrachtgever, bij derden, en/of bij deelnemers aan het evenement mochten ontstaan als gevolg van (het verzorgen van) het overeengekomen evenement door BOOS. Voor alle aanspraken uit dien hoofde vrijwaart de opdrachtgever ons uitdrukkelijk en volledig.
- 102.2 Deelname aan een evenement en/of een activiteit vindt altijd plaats op eigen risico van de deelnemer(s).
- 102.3. Indien wij onverhoft tocht tot vergoeding van kosten en schade zijn gehouden, dan zal de vergoeding te allen tijde beperkt zijn tot de prijs van het overeengekomen evenement zoals door ons aan de opdrachtgever is gefactureerd.
- 102.4. Indien BOOS een beroep zou doen op het bepaalde in dit artikel, dan kan BOOS eventueel aangesproken werknemers en ondergeschikten, waaronder begeleiders van het evenement, daar eveneens een beroep op doen, dit als waren zij zelf bij de overeenkomst partij.
- 102.5 BOOS kan op verzoek een ongevallen verzekering voor alle deelnemers en medewerkers die betrokken zijn bij het verzorgen en deelnemen aan de activiteiten van het evenement waarbij men enig risico kan lopen voor ongevallen.
- 102.6 BOOS aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de door de opdrachtgever reeds gemaakte kosten als premies voor verzekeringen indien een evenement niet kan doorgaan.

Artikel 103 - Materiaal

- 103.1 De opdrachtgever mag het door BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier ter beschikking gestelde materiaal niet zonder BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier voorafgaande schriftelijke toestemming aan anderen in gebruik geven, behoudens voor zover dit betreft het normale gebruik door deelnemers aan het overeengekomen evenement. De opdrachtgever mag het materiaal uitsluitend overeenkomstig de overeenkomsten bestemming gebruiken en aan of in het materiaal geen veranderingen aanbrengen. De opdrachtgever neemt alle in redelijkheid te verlies maatregelen tot voorkoming van schade aan of vergies van het ter beschikking gestelde materiaal.
- 103.2 Schade aan en/of verlies van het materiaal door onoordeelkundig dan wel onvoorzichtig dan wel anders dan overeengekomen gebruik door de opdrachtgever of deelnemers, komt voor rekening van de opdrachtgever. Indien BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier evenwel de begeleiding van het evenement niet verzorgen, dan komt de schade aan en/of verlies van het materiaal in alle gevallen voor rekening en risico van de opdrachtgever vanaf het moment van afgifte, zijnde uiterlijk het moment van aankomst van het materiaal op locatie, tot het moment van teruggave, inclusief eventuele afbouw. De schade en/of verlies dient te worden vergoed op basis van herstel kosten dan wel de nieuwprijs van de betreffende goederen.

103. De opdrachtgever zal het materiaal onverwijld nauwgezet op eventuele onvolkomenheden controleren en eventueel vastgestelde onvolkomenheden onverwijld aan BOOS melden. Onvolkomenheden die bij een nauwgezette controle niet ontdekt hadden kunnen worden, maar nadien worden ontdekt, dienen onverwijld aan ons te worden gemeld. De voornoemde meldingen dienen schriftelijk te geschieden. Tijdig gemelde onvolkomenheden zullen wij ongedaan maken door aanvullend respectievelijk - naar keuze van ons - reparatie of vervanging voor zover de resterende tijd tot de aanvang van het (relevante onderdeel van het) evenement daartoe redelijkerwijs voldoende is. De opdrachtgever zal dit tijdstip aanpassen, c.q. in aanpassing toestemmen voor zover dit redelijkerwijs van hem verlangd kan worden. Alleen onvolkomenheden die overeenkomstig het voormelde tijdig zijn gemeld, geven een grond tot ontbinding van de overeenkomst door de opdrachtgever, maar dat slechts indien wij na een aanmaning daartoe er niet in slagen de onvolkomenheden binnen een redelijke termijn in een aanvaardbare mate ongedaan te maken en verder slechts voor zover instandhouding van de overeenkomst redelijkerwijs niet van de opdrachtgever gevergd kan worden.
- 103.4 De opdrachtgever stelt het materiaal na afsluiting van het evenement - of indien een ander moment is overeengekomen, op dat moment - direct geheel ter beschikking van ons in de staat waarin dit, behoudens normale slijtage, door ons is afgegeven c.q. ter beschikking is gesteld.

Artikel 104 - Overmacht

- 104.1 BOOS is verplicht zich in te spannen om het overeengekomen evenement op de overeengekomen wijze te verzorgen. Voor zover het karakter van het evenement daardoor niet wordt aangetast, is BOOS of door BOOS geaccepteerde leverancier(s), begeleiders gerechtigd om onderdelen van het programma niet, anders of in een andere volgorde te verzorgen.
- 104.2 Onder overmacht wordt, afgezien van hetgeen onder punt 104.3 van dit artikel staat vermeld, in deze voorwaarden verstaan: elk van de wil van partijen onafhankelijk, c.q. onvoorzienbare omstandigheid waardoor de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd.
- 104.3 Van overmacht aan BOOS zijde is in ieder geval sprake, indien BOOS na het sluiten van de overeenkomst verhindert is aan de verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding van de overeenkomst of aan voorbereidingen van de uitvoering ervan te voldoen ten gevolge van slecht weer, brand, waterschade, overstroming, en voorts door alle omstandigheden en/of oorzaken waarop wij redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen. Voor rekening en eigen risico van de opdrachtgever komt in ieder geval het geheel of gedeeltelijk niet of niet tijdig verschijnen van de deelnemers of een anderszins verminderde deelname.
- 104.4 Indien zich een overmachtsituatie voordoet, is BOOS gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de overeenkomst te ontbinden. Met de opdrachtgever zal hier omtrent overleg gepleegd worden.
- 104.5 BOOS is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties die voor de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheden is gebleken.

Artikel 105 - Verplichtingen van de deelnemers.

- 105.1 De deelnemer(s) is / zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van BOOS of geaccepteerde leverancier (s), haar tegenwoordigders ter bevordering van een goede uitvoering van het programma. Indien een deelnemer zich niet aan deze aanwijzing houdt, vervalt alle aansprakelijkheid van BOOS. Indien een deelnemer om wat voor reden dan ook hinderd dan wel gevaar oplevert voor zichzelf, de overige deelnemers of de leiding, dan heeft BOOS of geaccepteerde leverancier (s), haar tegenwoordigders het recht deze deelnemer van verdere deelname aan het programma uit te sluiten. De eventuele (financiële) gevolgen komen dan geheel ten koste van de opdrachtgever. Restitutie kan alleen geschieden indien blijkt dat de deelnemer redelijkerwijze geen verwijf heeft/tref.

Artikel 106 - Toepasselijk recht.

- 106.1 Op alle door ons af te sluiten overeenkomsten is steeds Nederlands recht van toepassing.
- 106.2 Deze algemene voorwaarden zijn vanaf 1 mei 2009 van toepassing.

Artikel 107 - Slotbepalingen

- 107.1 Wijzigingen in en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zullen voor de afnemer bindend zijn dertig dagen nadat daarvan mededeling is gedaan aan de afnemer. Indien de afnemer niet akkoord gaat met de wijziging of aanvullingen, dient hij dit binnen vorendeboelde dertig dagen per aangetekende post schriftelijke aan de leverancier mede te delen en de desbetreffende overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden in werking zou treden. Indien de afnemer niet binnen deze dertig dagen na de ingangsdatum van de wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden een per aangetekende post schriftelijke opzegging van een overeenkomst naar de leverancier heeft gestuurd, verklaart afnemer zich stilzwijgend akkoord met de wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden.