

Algemene voorwaarden, september 2024, Documizers

KvK 34362151

1 DEFINITIES

In deze voorwaarden hebben de volgende termen de daarachter vermelde betekenissen:

- 1.1 Materialen: alle systemen, modellen, schema's, programma's, documentatie, werkinstructies, gegevens en papier die in verband met de uitvoering van overeengekomen diensten aan ons of door ons ter beschikking worden gesteld.
- 1.2 Informatiedragers: middelen waarop gegevens zijn of kunnen worden vastgelegd.
- 1.3 Apparatuur: De door Leverancier ondersteunde apparatuur met besturingssoftware, inclusief de zogenaamde randapparatuur, waarmee gegevens al dan niet op informatiedragers worden vastgelegd of verwerkt, alsmede de daartoe behorende onderdelen en supplies.
- 1.4 Producten: alle materialen, informatiedragers, apparatuur zoals vermeld in artikelen 1.1 - 1.3, anders dan voor dienstverlening en toepassings- en systeemprogramma's.
- 1.5 Software: licentie met eventueel bijbehorende modules, maatwerk en/of aanvullende licenties. Alle aanvullingen met uitzondering van specifiek maatwerk worden aangenomen als standaard. Onder Software wordt ook verstaan Software, die door Leverancier is verbeterd of gewijzigd, alsmede nieuwe versies van Software, alsmede Maatwerk, die door Leverancier c.q. via derden is verstrekt.
- 1.6 Maatwerk: Software zoals sub 1.5 bedoeld die door Leverancier wordt aangeduid als Maatwerk.
- 1.7 Gebrek: Het niet voldoen van Software aan de daaraan gestelde eisen, als blijkende uit de documentatie, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van Software.
- 1.8 Personeel van Leverancier: De door Leverancier voor de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
- 1.9 Nieuwe versie: een gewijzigde en/of verbeterde versie van Software sub 5.2 bedoeld, in samenhang met Apparatuur die aan de overeengekomen specificaties voldoet.
- 1.10 Update: Software sub 5.3 bedoeld, waaraan ingrijpende wijzigingen of veranderingen hebben plaatsgevonden en waarmee het mogelijk is om Software van Cliënt geheel of gedeeltelijk te vervangen.
- 1.11 Uitrusting: de uitrusting en de driver software die de prestaties van de software bepalen.

2 TOEPASSINGSGEBIED

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en overeenkomsten tot het verrichten van werkzaamheden en/of tot het leveren van producten en/of diensten, al dan niet in licentie, indien en voor zover wij niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. Genoemde werkzaamheden en/of producten worden hierna als diensten aangeduid.
- 2.2 Een aanbod is slechts bindend, indien wij dit digitaal en ondertekend doen met vermelding van een termijn gedurende welke het aanbod voor aanvaarding openstaat. Een zodanige aanvaarding kan slechts schriftelijk geschieden.
- 2.3 Tenzij wij uitdrukkelijk een bindend aanbod als bedoeld in 2.2 hebben gedaan, zijn al onze aanbiedingen steeds vrijblijvend. Wij zijn eerst gebonden nadat wij een opdracht digitaal en uitdrukkelijk hebben aanvaard. Mondelinge toezeggingen verbinden ons slechts nadat wij deze mondelinge toezeggingen uitdrukkelijk en digitaal hebben bevestigd.
- 2.4 De toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien partijen niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, brengt dit niet met zich mede dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat partijen het recht zouden verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

3 DIENSTEN

- 3.1 Diensten kunnen ondermeer inhouden: het voor cliënt op bij ons opgestelde apparatuur verwerken van door

ons beschikbaar gestelde materialen; het op deze apparatuur verwerken van gegevens, verstrekt door cliënt, hetzij ter plaatse, hetzij via communicatielijnen; het ontwikkelen of aanpassen van materialen ter wille van deze gegevensverwerking en bijkomende diensten.

- 3.2 De in de aanhangsels van de "Overeenkomst tot Dienst- verlening" genoemde diensten zullen worden verleend vanaf in de aanhangsels vermelde "geplande begindatum" of, indien dit later is, vanaf de dag dat alle voorzieningen voor het verlenen van de diensten zijn getroffen.

4 BESCHIKBAARHEID DER DIENSTEN

- 4.1 Het tijdvak waarbinnen c.q. het tijdstip waarop wij de overeengekomen diensten zullen moeten hebben verricht, is vastgesteld in de verwachting dat de omstandigheden, waaronder de levering zal plaatsvinden, na de aanvaarding van de opdracht niet zullen wijzigen.
- 4.2 Ingeval van een niet-toerekenbare tekortkoming welke het gevolg is van een door buiten de macht van partijen gelegen omstandigheid welke het ongestoorde leveren of functioneren van de aangeboden diensten dan wel andere diensten verhinderen of onredelijk kostbaar maken ('overmacht'), zal een eventuele verplichting tot nakoming worden opgeschort voor een periode gelijk aan de duur van voornoemde omstandigheden.
- 4.3 Indien is overeengekomen dat de levering van diensten in fasen zal plaatsvinden, mogen wij de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uitstellen, totdat de cliënt de voltooiing van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.4 Wanneer de voor de in de opdracht omschreven controle- of testwerkzaamheden de benodigde gegevens niet, niet tijdig, of niet overeenkomstig de opdracht te onzer beschikking staan, worden onze werkzaamheden geacht door de cliënt te zijn aanvaard. Client wordt voorafgaand aan deze aanvaarding hierover geïnformeerd.

5 ONDERHOUD SOFTWARE

Het onderhoud zal omvatten:

- 5.1 Correctief onderhoud:
Het opsporen en herstellen van alle Gebreken in de standaardvorm van de Software en de daarbij behorende documentatie, alsmede in de door Leverancier aangebrachte aanpassingen ervan. Correctief onderhoud wordt uitsluitend op de laatste versie van de Software verleend. Leverancier verplicht zich binnen een periode van 48 uur na schriftelijke of telefonische melding van Gebreken, die maatregelen te nemen die leiden c.q. mogelijkkerwijs kunnen leiden tot herstel op kortst mogelijke termijn van de Gebreken. De herstelwerkzaamheden zullen op de normale werktijden en werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- 5.2 Vernieuwend onderhoud:
Het beschikbaar stellen van Nieuwe versies van Software, welke ten opzichte van de in gebruik zijnde versie een wijziging of verbetering in functionaliteit vertonen
- 5.3 Update:
Leverancier zal Cliënt zo vroeg mogelijk, uiterlijk 30 dagen na melding door Cliënt, informeren over een Update, alsmede over de inhoud en gevolgen hiervan. Cliënt is verplicht de Update te accepteren.
- 5.4 Aanpassen:
Het aanpassen van de Software indien Apparatuur wordt gewijzigd en Leverancier een versie van de Software voor de nieuwe Apparatuur beschikbaar heeft. Aanpassingen die verricht moeten worden om de Software geschikt te maken voor een ander computersysteem vallen niet onder de gebruiksrechtovereenkomst.
- 5.5 Service en ondersteuning:
Het verlenen van telefonische en/of remote assistentie bij Storingen alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Software voor een vast bedrag per maand op basis van het aantal tickets. Leverancier is verplicht ondersteuning te verlenen op basis van de voorwaarden van het afgesproken servicemodel. Klant meldt de storing, ontvangt een bevestiging, wordt over de voortgang geïnformeerd, ontvangt een voorstel voor de oplossing van de storing, met een inschatting van de daarvoor benodigde tijd; nadat de oplossing door Klant is getest en goedgekeurd, doet hij hiervan aan Leverancier een bevestiging toekomen.

Documizers Service Model			
	SUPPORT BASIS	SUPPORT COMPLETE	SUPPORT PREMIUM
Tickets insturen via e-mail of portaal	•	•	•
Tickets insturen telefonisch		•	•
Prioriteit		•	•
Responsetijd Support (tijdens kantooruren) Incident wordt opgepakt binnen...	2 dagen	4 uur	1 uur
Consultancy binnen 1 dag Nog dezelfde dag hulp van een consultant			•
Monitoring en proactieve storingsafhandeling Support monitort jouw omgeving en lost storingen direct op.			•
Vast overleg met consultant (eens per maand) Bespreken van lopende incidenten, optimalisatiekansen en nieuwe functionaliteiten.			•

- 5.6 Tot de herstelwerkzaamheden behoort tevens het verstrekken van probleemoplossingen in de vorm van een programma omweg om het betreffende Gebrek te omzeilen. Programma omwegen zullen door Leverancier niet eerder worden aangebracht dan na verkregen toestemming van Cliënt.

6 BESCHIKBAARHEID VAN HET ONDERHOUD

- 6.1 De onderhoudswerkzaamheden zullen worden verricht tijdens de gebruikelijke kantooruren op alle dagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen. Voor Clouddiensten geldt dat onderhoud buiten kantooruren plaats vindt. De Cliënt wordt voorafgaand aan de onderhoudswerkzaamheden hierover geïnformeerd.
- 6.2 Onderhoudswerkzaamheden, welke redelijkerwijs niet bij Leverancier kunnen worden verricht, zullen bij Cliënt plaatsvinden, zulks ter beoordeling aan Leverancier. De reis- en verblijfkosten, reis- en werkuren worden aan Cliënt in rekening gebracht volgens de geldende tarieven. Cliënt is niet verplicht de onderhoudswerkzaamheden af te nemen. Indien Cliënt geen gebruik maakt van de onderhoudswerkzaamheden, vervalt het recht op onderhoud sub 5.1, sub 5.5 en sub 5.6 op het Gebrek en de eventuele gevolgen daarvan.

7 INFORMATIEVERSTREKKING

- 7.1 Leverancier zal Cliënt informeren over voornemens om aanvullingen op, respectievelijk Nieuwe versies of Updates van Software ter beschikking te stellen.
- 7.2 Zodra een aanvulling op, respectievelijk een Nieuwe versie of een Update van Software is vrijgegeven, zal Leverancier de Cliënt informeren over wijzigingen en aanvullingen teneinde Cliënt in de gelegenheid te stellen na te gaan in hoeverre het gebruik hiervan gevolgen heeft ten aanzien van Cliënt 's programma's dan wel bedrijfsvoering.
- 7.3 Indien Cliënt op grond van zijn bevindingen besluit aanvullingen op, respectievelijk de Nieuwe versie of de Update van Software in gebruik te nemen, zal Leverancier desgewenst de desbetreffende aanvullingen, respectievelijk Nieuwe versie of Update in een voor de in de gebruiksrechtovereenkomst genoemde Apparatuur leesbare vorm aan Cliënt ter beschikking stellen.
- 7.4 Leverancier zal Cliënt informeren indien afgenomen of af te nemen Software onder Maatwerk, zoals bedoeld in sub 1.6, valt. Leverancier kan Maatwerk uitsluiten van opname in de Gebruiksrechtovereenkomst Software.

8 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN MEDEWERKING CLIËNT

- 8.1 De cliënt is verantwoordelijk voor de keuze van de diensten voor de doeltreffende en tijdige inpassing van deze diensten in zijn eigen organisatie en voor de selectie van zijn bij de uitvoering van de overeenkomsten betrokken personeel. Hij is verantwoordelijk voor het scheppen van voorzieningen om storingen in de dienstverlening en verloren gaan van aan ons toegezonden of afgegeven materiaal en informatiedragers op te vangen en voor het instellen van controles om onvolkomenheden in de levering van onze diensten te ontdekken.
- 8.2 Cliënt is verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van aan ons geleverd materiaal en informatie. Bij programmering- opdrachten is cliënt verantwoordelijk voor tijdige, volledige en juiste specificaties van wat krachtens de opdracht moet worden vervaardigd. Cliënt draagt er zorg voor dat zijn ruimte(s), waar wij onze werkzaamheden verrichten, in overeenstemming is (zijn) met de door ons te stellen omgevingseisen en dat deze vereisten bij voortduring in stand worden gehouden. Indien gebruik gemaakt wordt van onze diensten die betrekking hebben op onder meer apparatuur, bestanden en programma's die niet onder ons beheer vallen, draagt de opdrachtgever altijd zorg voor de nodige actuele kopieën (back-ups) van informatiedragers. Wij kunnen nimmer aansprakelijk gesteld worden voor gegevensverlies dat tijdens of door het uitvoeren van onze diensten ontstaat, of voor het ontstaan van een defect aan apparatuur dat geen gevolg is van de door ons verleende diensten, tenzij de opdracht voor het leveren van dergelijke diensten bij ons geplaatst is.
- 8.3 Tenzij de opdracht voor het leveren van onderstaande diensten bij ons geplaatst is; is de cliënt verantwoordelijk voor de keuze en tijdige beschikbaarheid van de geschikte communicatiefaciliteiten en -apparatuur zoals terminal(s), lijn(en) en modem(s), en voor de juiste bediening daarvan, voor transmissiefouten, voor de beveiliging van de gegevens gedurende de verzending, voor de juistheid van de ingevoerde en terugontvangen gegevens en voor de daarbij toe te passen controleprocedures.
- 8.4 Wij zullen identificatiecodes toewijzen aan cliënt om zijn daartoe gemachtigde personeelsleden toegang te verschaffen tot zijn gegevens en programma's.
- 8.5 Cliënt zal, evenals wij, de nodige maatregelen nemen ter beveiliging van deze codes; wij zullen niet aansprakelijk zijn indien cliënt hierin tekort schiet.
- 8.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn partijenverantwoordelijk voor het brengen en afhalen van alle materiaal verbonden met de dienstverlening. Het transportrisico van en de transportkosten voor diensten zijn voor rekening van cliënt. Alle informatiedragers die cliënt gebruikt of aan ons ter beschikking stelt in verband met de dienstverlening moeten voldoen aan de specificaties en in zodanige staat zijn, dat zij zonder bezwaar voor de overeengekomen diensten kunnen worden gebruikt.
- 8.7 Partijen zullen de apparatuur laten bedienen door vakbekwaam personeel. Op verzoek van cliënt kan ons personeel, cliënt 's personeel instrueren tegen de daarvoor geldende tarieven. Cliënt blijft daarbij volledig verantwoordelijk voor de resultaten van het werk. Onderhoud en herstel zullen uitsluitend worden uitgevoerd door ons aangewezen personeel, waartoe dit personeel volledige en vrije toegang zal hebben tot de apparatuur. Wij hebben het recht de kosten van herstel en vervanging, veroorzaakt door schuld van cliënt en/of zijn personeel, aan cliënt in rekening te brengen.
- 8.8 Partijen zullen elkaar steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, welke noodzakelijk of nuttig is teneinde de opgedragen diensten te kunnen verrichten. Indien is overeengekomen dat cliënt ons apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties, die wij aan de cliënt ter kennis brengen.
- 8.9 Bij weigering van in ontvangst name van onze diensten door cliënt, blijft de verplichting van cliënt om de overeengekomen bedragen binnen de overeengekomen betalingstermijnen te voldoen, onverminderd van kracht, tenzij de cliënt de factuur binnen 20 dagen na ontvangst schriftelijk beargumenteerd in dispuut zet.
- 8.10 Cliënt dient Gebreken zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden, alsmede de omstandigheden waaronder deze zich hebben voorgedaan. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zodanige maatregelen nemen dat een zo spoedig mogelijk herstel is gewaarborgd.
- 8.11 Cliënt is verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van aan Leverancier geleverd materiaal en informatie.
- 8.12 Cliënt garandeert dat de uitrusting waarop de software wordt gebruikt, voldoet aan de door Leverancier gestelde eisen. Deze uitrusting staat vermeld in de handleiding van de betreffende programmatuur.

9 GARANTIE

- 9.1 Indien wij ons verbinden tot het ontwikkelen van software of tot het leveren van een programmapakket overeenkomstig uitdrukkelijk en schriftelijk tussen opdrachtgever en ons overeengekomen en vastgelegde specificaties, staan wij er behoudens anders luidende overeenkomst voor in, dat de door ons ontwikkelde software c.q. het door ons geleverde programmapakket in staat is om de taken te verrichten, die in zodanige specificaties zijn vermeld.
- 9.2 Indien wij ons verbinden om gegevens, die cliënt ons verstrekt, te verwerken staan wij er behoudens anders luidende overeenkomst voor in dat wij die gegevens op de overeengekomen wijze zullen verwerken en aan de cliënt zullen afleveren.
- 9.3 In andere dan in 9.1 en 9.2 genoemde gevallen verbinden wij ons slechts tot het met zorg verrichten van de ons gegeven opdracht, tenzij wij ons uitdrukkelijk en schriftelijk hebben verbonden dat onze werkzaamheden en/of leveringen een door de cliënt beoogd resultaat teweeg zullen brengen. De omstandigheid dat wij de cliënt ter zake mondelinge of schriftelijke adviezen hebben verstrekt, brengt niet met zich mede dat wij ons tot het teweegbrengen van een zodanig resultaat hebben verbonden.
- 9.4 In de gevallen waarin sprake is van een garantie zoals hiervoor in 9.2 en 9.3 vermeld, verbinden wij ons om gebreken in de door ons afgeleverde verwerkte gegevens c.q. in het door ons (op)geleverde, kosteloos op te sporen en te herstellen, mits zodanige gebreken ons in het geval van afgeleverde verwerkte gegevens binnen zes weken na aflevering en in alle andere gevallen binnen drie maanden na aflevering schriftelijk ter kennis zijn gebracht. Het krachtens garantie opsporen en herstellen van gebreken geschiedt kosteloos, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Onze verplichtingen tot zodanig kosteloos opsporen en herstel brengt evenwel niet met zich mede dat overeengekomen bedragen die onze cliënt ons verschuldigd is, niet binnen de overeengekomen betalingscondities behoeven te worden voldaan.
- 9.5 In afwijking van de garantieverplichting zoals vermeld in 9.1 t/m 9.4 kunnen wij ook kiezen voor terugbetaling van de, voor niet correct verleende leverantie of dienst c.q. advies, in rekening gebrachte gelden. Verdere aanspraken, als bovenstaande, zijn uit dit artikel niet te maken.
- 9.6 Onze garantie zoals vermeld in 9.1 t/m 9.3 vervalt op het tijdstip waarop, anders dan door ons of met onze schriftelijke instemming, in het door ons (op)geleverde wijzigingen worden aangebracht. Gebreken, die het gevolg zijn van fouten die de cliënt of derden hebben gemaakt, vallen niet onder onze garantie. Wij mogen de kosten van het opsporen en herstellen van gebreken die ingevolge deze bepaling niet door garantie worden gedekt, aan de cliënt in rekening brengen overeenkomstig onze daarvoor geldende tarieven.
- 9.7 Wij zijn te allen tijde gerechtigd aan te tonen dat de door ons geleverde software naar behoren werkt door het maken van een testrun op of met behulp van aan ons toebehorende of door ons aan te wijzen apparatuur respectievelijk software. Het staat de cliënt vrij een onafhankelijke partij een second opinion uit te laten voeren.
- 9.8 De door ons te maken kosten tot het verlenen van garantie, zullen nooit de prijs van het door ons geleverde overschrijden.
- 9.9 Herstel buiten het kader van deze garantie zal door ons in rekening worden gebracht.

10 PRIJZEN

- 10.1 Alle prijzen staan vermeld in Euro's. De prijzen, vermeld in offertes zijn gedurende dertig (30) dagen van kracht, tenzij anders vermeld, te rekenen vanaf de datum vermeld op de offerte.
- 10.2 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting, eventuele vracht, verzekeringskosten, invoerrechten en accijnzen alsmede alle andere tijdelijke of bijzondere of algemene belastingen en/of heffingen.
- 10.3 Het jaarlijkse gebruiksrecht- en onderhoudsbedrag of dienstenbedrag bedraagt een vast bedrag per afgenomen gebruiksrecht en / of van de gefactureerde ontwikkelkosten van het afgenomen Maatwerk, eventueel aangevuld met een gelijk percentage van de cataloguswaarde en/of ontwikkelkosten van later afgenomen uitbreidingen en/of Maatwerk die in de overeenkomst zijn opgenomen. Deze bedragen zijn gebaseerd op de tijdens het afsluiten van de overeenkomst bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachten, etc. Indien in één van de hierboven genoemde kostprijfactoren een stijging dan wel een daling plaatsvindt, is Leverancier gerechtigd jaarlijks het overeengekomen bedrag dienovereenkomstig aan te passen.
- 10.4 Indien van toepassing een maandelijks vergoeding is verschuldigd voor maatwerkonderhoud zoals omschreven op de offerte.

- 10.5 Voor het gebruik van de software een maandelijkse vergoeding is verschuldigd zoals omschreven op de offerte, welke telkens aan het begin van de gebruiksmaand in rekening gebracht wordt.
- 10.6 Leverancier streeft een gelijkwaardige maandelijkse vergoeding voor alle cliënten.
- 10.7 Verhoging van het gebruiksrecht- en onderhoudsbedrag gegrond op oorzaken vermeld in artikel 10.3 geeft Cliënt niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 10.8 Indien naar het uitsluitende oordeel van ons bijzondere onvoorziene voorzieningen nodig zijn voor het vervoer van apparatuur, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, takel- en sleepwerk van enige apparatuur op en/of van de plaats van aankomst tot en/of op de plaats van installatie, zijn de kosten daarvan inclusief eventuele verdragingskosten voor rekening van cliënt.

11 BETALING

- 11.1 Betaling van de geleverde goederen en/of diensten verloopt via een automatische incasso. Indien er wordt afgeweken van de automatische incasso dan behouden wij ons het recht administratiekosten in rekening te brengen.
- 11.2 Indien er wordt afgeweken van de automatische incasso dan dient de betaling te geschieden binnen 14 dagen of de in de opdrachtbevestiging overeengekomen termijn, na factuurdatum. Betalingen vinden stipt binnen de door ons gemelde tijdstippen plaats op een door ons aan cliënt mee te delen wijze.
- 11.3 De cliënt betaalt in Nederlands wettig betaalmiddel, zonder aftrek of schuldvergelijking, zonder opschorting wegens vermeende of daadwerkelijke wanprestatie en zonder dat de cliënt zijn betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszins mag blokkeren. Bij gebreke van tijdige betaling is cliënt, na het ontvangen van een herinnering, rente verschuldigd, naar een jaarlijks percentage dat drie (3) % ligt boven het promessedisconto van de Nederlandsche Bank N.V.. Tevens alle op de inning van de vordering van ons op de cliënt vallende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke laatste tenminste vijftien(15) % van het te vorderen bedrag bedragen, met een minimum van EURO 750,-.
- 11.4 Indien uitwijk naar andere apparatuur door cliënt gewenst en mogelijk is, gaat de cliënt akkoord met een doorbelasting van de daarvoor extra gemaakte kosten. Deze doorbelasting zal altijd vooraf schriftelijk door partijen akkoord bevonden dienen te worden.
- 11.5 Eventuele reclames, zowel op verleende diensten en/of producten, als op factuurbedragen, dienen binnen veertien dagen na ontvangst van de diensten of de daarop betrekking hebbende facturen schriftelijk bij ons te zijn ingediend onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop de reclame betrekking heeft. Wanneer ingediende reclames niet voldoen aan boven gestelde, kunnen zij niet ontvankelijk verklaard worden en wordt de opdrachtgever geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.
- 11.6 Wij zijn slechts verplicht van ingediende reclames kennis te nemen, wanneer de betrokken opdrachtgever op het ogenblik van indienen van zijn reclame aan al zijn dan jegens ons bestaande verplichtingen, uit welke overeenkomst tussen hem en ons die dan ook voortvloeiende, heeft voldaan. In geval van de levering van producten kan zonder een door ons toegekende retournummer geen producten worden geretourneerd. De onder een retournummer te verzenden goederen zijn volledig voor rekening en verantwoording van de cliënt en dienen in originele verpakking zonder verbroken verzegeling, Franco aangeleverd te worden.

12 WIJZIGINGEN

- 12.1 Wanneer wij instemmen met wijziging, aanvulling of correctie van overeengekomen diensten, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of op het overeengekomen tijdstip van levering. Een dergelijke instemming kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.
- 12.2 Minderwerk kan weliswaar tot een vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch wij behouden ons het recht voor om de cliënt de door ons gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren en apparatuur uren, alsmede de gederfde winst in rekening te brengen. Het ontstaan van meerwerk zal in een zo vroeg mogelijk stadium aan de cliënt worden gemeld, doch in elk geval voorafgaande aan de uitvoeringen daarvan. Cliënt wordt geacht akkoord te zijn met de uitvoering van het meerwerk en de kosten daarvan, tenzij wij binnen vijf (5) dagen na schriftelijke kennisgeving van de uitvoering door cliënt worden tegengehouden.
- 12.3 Verdragingschade door ons geleden doordat de cliënt zich niet binnen vijf (5) dagen na schriftelijke kennisgeving door ons aan ontstaan van meerwerk heeft uitgelaten, dient door opdrachtgever geheel aan

ons vergoed te worden.

- 12.4 Wij behouden ons het recht voor onze diensten tussentijds te wijzigen c.q. te vervangen en onze tarieven dienovereenkomstig aan te passen. Dit zal geen invloed hebben op de aan de cliënt volgens overeenkomst door te berekenen kosten, dan wel te verrichten diensten.
- 12.5 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming is het verboden in ontworpen software wijzigingen aan te brengen.

13 EIGENDOMSRECHTEN

- 13.1 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, blijven de in verband met de uitvoering van de opgedragen diensten aan de cliënt ter beschikking gestelde apparatuur, informatiedragers en materialen ons eigendom.
- 13.2 Zaken welke wij eventueel aan de cliënt leveren, blijven ons eigendom totdat de cliënt ons alle daarvoor verschuldigde bedragen, niet opeisbare bedragen inbegrepen, heeft voldaan.
- 13.3 Wij behouden ons alle industriële en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door ons verschaft materialen en de daarin vervatte uitvindingen, tekeningen, modellen en auteursrechtelijke werken voor.
- 13.4 Indien wij, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeen- gekomen, ons verbinden tot het ontwikkelen van software voor en na opdracht van cliënt, ter verwerking op onze eigen apparatuur, blijft deze software met de daarbij behorende documentatie en alle rechten op de daarin vervatte tekeningen en modellen ons eigendom. Rechten op uitvindingen en knowhow, ook indien verworven tijdens het verrichten van diensten voor cliënt, blijven steeds ons eigendom.
- 13.5 Cliënt kan na overdracht van gebruiksrechten / eigendomsrechten van software, nimmer aanspraak maken op het recht van exclusiviteit, evenmin kan hij dit op de voor hem door ons verrichtte diensten.
- 13.6 Cliënt zal zich onthouden van verhuren van door ons geleverde diensten, noch deze in bruikleen afstaan, noch de software buiten het maken van back-ups kopiëren of veranderen of reproduceren, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Cliënt zal eenzelfde verplichting aan tussenpersonen en afnemers opleggen.

14 RECHTEN OP DE PROGRAMMATUUR

- 14.1 De bepalingen inzake intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrecht welke gelden voor de oorspronkelijk ter beschikking gestelde dan wel specifiek voor Cliënt ontwikkelde Software en de daarbij behorende documentatie, zijn onverminderd van kracht voor de door Leverancier ter beschikking gestelde aanvulling op, respectievelijk aanpassingen dan wel Nieuwe versies of Updates van de Software en de daarbij behorende documentatie. Hetzelfde geldt eveneens voor de door Cliënt gewijzigde Software en documentatie.
- 14.2 Cliënt heeft onder een licentie software en bijbehorende documentatie gehuurd die door Leverancier zijn ontwikkeld voor X gebruikers en X extra connectoren, zoals omschreven op de offerte; hieruit vloeit een gebruiksrecht- overeenkomst met Leverancier voort op basis van de "Voorwaarden gebruiksrechtovereenkomst programmatuur van Documizers" voor hetzelfde aantal gebruikers en extra connectoren.
- 14.3 In geval van verandering van het aantal licenties of het desbetreffende aantal gebruikers na de datum van ondertekening vallen deze veranderingen onder deze overeenkomst. Doorslaggevend voor het aantal gebruikers waarop het door de Cliënt verschuldigde bedrag berust, is het aantal gebruikers en connectoren in de licentie van de software.
- 14.4 De Software mag alleen voor back-up doeleinden worden gekopieerd.
- 14.5 De Software mag niet aan derden worden verkocht, verhuurd, geleased, overgedragen of ter beschikking worden gesteld.
- 14.6 De code van de Software mag niet worden ontmanteld, gedecompileerd, gedisassembleerd, tot zijn sourcecode worden teruggebracht, of op andere wijze worden gemodificeerd zonder voorgaande schriftelijke toestemming van Documizers.

15 DUUR EN BEEINDIGING

- 15.1 De overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de ontvangende partij (klant) de offerte heeft ondertekend en vangt aan op de in de overeenkomst vermelde datum. De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst vermelde periode en wordt daarna telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van een maand, tenzij één der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van een lopende contractperiode door schriftelijke opzegging der overeenkomst of gedeelte hiervan bij email of aangetekende brief heeft beëindigd.
- 15.2 De gebruiksrechtovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van één jaar en stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één maand, tenzij de overeenkomst 3 maanden voor afloop schriftelijk wordt opgezegd.
- 15.3 De gebruiksrechtovereenkomst bij een POC (Proof Of Concept) wordt afgesloten voor een periode gelijk aan de looptijd van de POC.
- 15.4 Na beëindiging van deze overeenkomst door de Cliënt op grond van dit artikel vervalt het gebruiksrecht van de Software.

16 TUSSENTIJDSE BEËINDIGING EN ONTBINDING

- 16.1 Bij niet, niet volledige of niet tijdige betaling door cliënt, of bij niet nakomen van zijn overige verplichtingen, alsmede in geval van faillissement, aanvraag tot surseance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf, wordt partijen geacht van rechtswege in verzuim te zijn en hebben zonder enige nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst het recht uitsluitend te partijkeuze de uitvoering der overeenkomsten op te schorten of de overeenkomsten geheel of ten dele te ontbinden. In deze gevallen is voorts elke vordering dadelijk en ineens opeisbaar.
- 16.2 De in 16.1 bedoelde tussentijdse beëindiging heeft geen terugwerkende kracht, doch heeft als gevolg dat beide partijen het tijdstip, waarop de andere partij de mededeling van beëindiging ontvangt, niet langer verplicht zijn om de overeenkomst na te komen, met dien verstande echter dat betalingsverplichtingen op reeds verrichtte diensten, geleverde producten en/of tijdvakken welke geheel of gedeeltelijk vallen voor het tijdstip van beëindiging, evenwel in zoverre in stand blijven.

17 AANSPRAKELIJKHEID

- 17.1 Behoudens de in artikel 9 van deze A.V. verstrekte garanties, zijn wij op geen enkele wijze aansprakelijk, tenzij er sprake is van kwade opzet of grove schuld. De aansprakelijkheid beperkt zich dan tot het herstel van eventueel gemaakte fouten of gebreken. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade of vervolgschade is steeds uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de cliënt zelf of door personen, die de cliënt heeft aangesteld of waarvoor de cliënt anderszins verantwoordelijk is.
- 17.3 Partijen zijn voorts niet aansprakelijk voor schade, welke het gevolg is van het niet of niet tijdig verstrekken van gegevens of het verstrekken van onjuiste of gebrekkige gegevens of materialen. Extra werkzaamheden en kosten, welke worden veroorzaakt door een dergelijk handelen of nalaten, mogen door ons tegen onze geldende tarieven aan de cliënt in rekening worden gebracht, tenzij de schade is ontstaan door ons.
- 17.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor de juistheid van inlichtingen en adviezen, welke door ons en onze medewerkers worden verstrekt voordat de overeenkomst met cliënt tot stand komt. De cliënt blijft verantwoordelijk voor toegepaste administratie- en berekeningsmethoden jegens overheids- en andere instellingen.
- 17.5 De cliënt vrijwaart ons en onze medewerkers voor aanspraken van derden ter zake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik van onze diensten en/of apparatuur, tenzij de geleverde producten en/of diensten zijn geleverd via ons.
- 17.6 Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is steeds uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.7 Onze totale aansprakelijkheid uit hoofde van een ons verstrekte opdracht is in geen geval hoger dan een bedrag van EURO 500.000,- en is bovendien in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan de totale bedongen prijs (exclusief omzetbelasting) voor de ons opgedragen diensten. Bij duurovereenkomsten is onze aansprakelijkheid ter zake van ons handelen of nalaten gedurende drie maanden in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan de totale bedongen prijs (exclusief omzetbelasting) voor de ons opgedragen

diensten, welke gedurende de desbetreffende periode van drie maanden dienden te worden verricht.

18 OVERMACHT

- 18.1 Wij zijn niet verantwoordelijk, indien en voor zover wij onze verbintenissen niet kunnen nakomen door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor ons risico behoort te komen.
- 18.2 Indien en voor zover wij onze verbintenissen door overmacht niet kunnen nakomen, behoeft de cliënt de daarmee overeenkomende gedeelten van de overeengekomen prijs niet te betalen.
- 18.3 Indien de overmacht zes maanden heeft geduurd, of indien vaststaat dat overmacht langer dan zes maanden zal duren, kunnen beide partijen de overeenkomst tussentijds beëindigen zonder inachtneming van enigerlei opzegtermijn, met dien verstande dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is nadat de verbintenis, waarvan de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog werd nagekomen. Partijen zullen met elkaar in overleg treden om tot een voor beide Partijen bevredigende oplossing te komen hoe om te gaan met de verschuldigde gedeelten.

19 GEHEIMHOUDING

- 19.1 Wij zullen maatregelen nemen om de geheimhouding te bewerkstelligen van alle ons door of namens de cliënt ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen niet zonder schriftelijke toestemming van de cliënt aan derden kenbaar te maken.
- 19.2 Wij zullen redelijke aanwijzingen van de cliënt omtrent het waarborgen van de geheimhouding in acht nemen.
- 19.3 Indien wij ons verbinden om gegevens, die de cliënt ons verstrekt, met behulp van onze eigen apparatuur te verwerken, staat de cliënt er voor in dat de documentatie, die wij de cliënt verstrekken teneinde de gegevens op de juiste wijze aan ons ter verwerking aan te bieden alsmede om de verwerkte gegevens optimaal te kunnen gebruiken, niet aan derden zal worden verstrekt en dat de inhoud van die documentatie niet zonder onze schriftelijke toestemming aan derden kenbaar zal worden gemaakt.

20 NIET OVERDRAAGBAARHEID VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

- 20.1 Cliënt is niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van ons enig recht en enige verplichting ontstaan uit de onderhevige overeenkomsten over te dragen aan een derde.

21 FAIR USE PRINCIPLE

- 21.1 Faire use is wanneer een client gemiddeld niet meer dan 100 documenten per gebruiker per maand verwerkt. Wanneer er structureel en stelselmatig gemiddeld meer dan 100 documenten per maand per gebruiker worden verwerkt dan is dat in strijd met het fair use principe. Wanneer er in strijd met het fair use principe wordt gehandeld zal in overleg met de client naar een oplossing worden gezocht. Als er geen oplossing gevonden kan worden hebben wij het recht het gebruik te stoppen.
- 21.2 Elke Process Manager-licentie verleent de licentiehouders het recht op maximaal 500 process calls (serveraanvragen) per maand. Gebruik van de licentie dient te geschieden conform het principe van fair use, waarbij misbruik, overmatig of ongeautoriseerd gebruik kan leiden tot uitbreiding of beëindiging van de licentie.

22 CONCURRENTIEBEDING

- 22.1 Client verbindt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen, gedurende de looptijd van een overeenkomst zomede binnen een jaar daarna, geen overeenkomsten aan te gaan, al of niet tegen betaling, met medewerkers die nauw betrokken zijn of waren bij de uitvoering van de overeenkomst.

23 WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 23.1 Wij zijn bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Wij zullen de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de wederpartij toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen jegens de wederpartij in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

24 GESCHILLEN

- 24.1 Alle geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter te Almelo, ook indien de cliënt in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen. Wij behouden ons evenwel het recht voor een geschil met een buitenlandse cliënt te doen beslechten door de buitenlandse bevoegde rechter.
- 24.2 De overeenkomst met de cliënt wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.