

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Afnemer: de (rechts)persoon die met Leverancier een overeenkomst sluit of die ter zake met Leverancier in onderhandeling is met betrekking tot door Leverancier te leveren diensten en/of goederen.
2. Dienstverlening: alle door Leverancier ten behoeve van Afnemer uit te voeren diensten waaronder, maar niet uitsluitend, consultancywerkzaamheden, het verzorgen van opleidingen, cursussen en trainingen en het ontwikkelen, ter beschikking stellen en implementeren van de Software alsmede het verlenen van toegang aan Afnemer tot de Software.
3. Leverancier: de partij, te weten: Made4Data B.V. (KvK 60091193) en/of UniDis B.V. (KvK 13038947) en/of Made4Logistics B.V. (KvK 20104334), ieder afzonderlijk of gezamenlijk, afhankelijk van de contractuele relatie met Afnemer, die deze algemene voorwaarden hanteert en producten en/of diensten levert, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot levering en/of productie van Software, onderhoud, ondersteuning, implementatie en aanverwante werkzaamheden.
4. Maatwerkprogrammatuur: programmatuur die in opdracht van Afnemer is ontwikkeld of aan haar wensen is aangepast.
5. Onderhoud: de door Leverancier te verrichten werkzaamheden die gericht zijn op het in stand houden en verbeteren van de door Leverancier geleverde Software, waaronder mede kan worden begrepen het doorvoeren van updates, upgrades, verbeteringen en beveiligingspatches, alsmede het herstellen van gebreken voor zover deze aan Leverancier toerekenbaar zijn. Onderhoud omvat uitdrukkelijk niet het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten of het uitvoeren van aanpassingen op verzoek van Afnemer, tenzij partijen daarover afzonderlijk schriftelijk afspraken hebben gemaakt.
6. Software: Software waarvoor door Leverancier aan Afnemer een Softwarelicentie is verleend op grond van de tussen Leverancier en Afnemer gesloten overeenkomst en deze voorwaarden en die via de Dienstverlening van Leverancier toegankelijk is voor Afnemer.
7. Softwarelicentie: een gebruiksrecht tot de Software.
8. Support: het door Leverancier op afstand of ter plaatse verlenen van ondersteuning aan Afnemer bij vragen over het gebruik en de werking van de door Leverancier geleverde Software, waaronder mede kan worden begrepen het beantwoorden van gebruikersvragen, het bieden van uitleg en instructies, en het naar redelijkheid oplossen van door Afnemer gemelde storingen. Support omvat uitdrukkelijk niet het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten, het

uitvoeren van maatwerk, het herstellen van fouten die niet toerekenbaar zijn aan Leverancier, of werkzaamheden die buiten de overeengekomen gebruiksomgeving vallen.

9. Toeleverancier: de derde partij van wie Leverancier Software betreft die door Leverancier aan Afnemer ter beschikking worden gesteld.

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit volgende handelingen tussen Leverancier en Afnemer.

2. Bedingen die van deze voorwaarden afwijken zijn uitsluitend bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts voor het desbetreffende geval.

3. Wanneer een bepaling in deze algemene voorwaarden niet rechtsgeldig is, dan blijven de overige bepalingen wel bestaan. Ook zal de nietige of vernietigde bepaling worden vervangen door een geldige bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

4. De toepasselijkheid van door Afnemer gehanteerde inkoop- of algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. De bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Leverancier, maar ook ten behoeve van haar (middellijke) bestuurders, aandeelhouders, alle personen die voor Leverancier werkzaam zijn of die bij de uitvoering van een overeenkomst door Leverancier zijn ingeschakeld en alle personen voor wier handelen of nalaten Leverancier aansprakelijk zou kunnen zijn.

6. Leverancier kan altijd, zonder dit vooraf mede te delen, de algemene voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden na schriftelijke mededeling ook ten aanzien van bestaande overeenkomsten.

Artikel 3. Volgorde van bepalingen

1. De bepalingen uit de overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer gaan voor als deze afwijken van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden.

2. In het geval Leverancier een Softwarelicentie of (componenten van) Software verleent met betrekking tot Software voor het gebruik waarvan Leverancier op haar beurt een Softwarelicentie heeft ontvangen van een Toeleverancier zijn op de overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer naast de algemene voorwaarden van Leverancier ook de algemene voorwaarden van de Toeleverancier van toepassing. Indien deze situatie zich voordoet zal Leverancier Afnemer hierover tijdens de onderhandelingen over het sluiten van een

overeenkomst informeren onder overlegging van de algemene voorwaarden van de betreffende Toeleverancier.

3. Indien er in de situatie als bedoeld in lid 2 van dit artikel sprake is van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden van de Toeleverancier en deze voorwaarden hebben deze voorwaarden voorrang.

Artikel 4. Offertes en aanbiedingen

1. Alle aanbiedingen en offertes van Leverancier zijn vrijblijvend en herroepelijk, ook wanneer hierin een termijn voor aanvaarding is gesteld.

2. Door Leverancier genoemde tarieven zijn in euro (€) en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, en ook eventueel in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend-, administratie-, materiaal-, locatie-, reis- en verblijfskosten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer eventuele wettelijk verplichte inhoudingen af te dragen aan de bevoegde instanties.

Artikel 5. Gegevens

1. Afnemer is verplicht alle gegevens en bescheiden die Leverancier naar haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.

2. Leverancier zal zorgdragen voor een zorgvuldige opslag van deze gegevens en bescheiden. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor kosten en schaden ten gevolge van verminking, vernietiging of zoekraken van deze gegevens en bescheiden.

3. Leverancier heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat Afnemer aan de in artikel 5.1 genoemde verplichting heeft voldaan.

4. Afnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook als deze van derden afkomstig zijn.

5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van Afnemer.

Artikel 6. Totstandkoming en wijziging overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Afnemer schriftelijk akkoord gaat met de door Leverancier verstrekte offerte dan wel Leverancier gestart is met de uitvoering van de werkzaamheden.
2. Een aanvaarding door Afnemer die, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod van Leverancier geldt steeds als een verwerping van dit aanbod en als een nieuw aanbod van Afnemer. Een overeenkomst met Leverancier op basis van dit nieuwe aanbod komt slechts tot stand na schriftelijke aanvaarding door Leverancier.
3. Aanvullingen en/of afwijkingen van de gemaakte afspraken zijn tussen Leverancier en Afnemer slechts bindend als dit schriftelijk is overeengekomen.
4. Bij de uitvoering van werkzaamheden mag Leverancier gebruik maken van derden.
5. Voor zover niet in strijd met enige dwingendrechtelijke bepaling heeft Leverancier het recht om de door haar te verlenen diensten en Software naar eigen inzicht geheel of gedeeltelijk aan te passen. Leverancier zal Afnemer tijdig informeren over de eventuele aanpassingen voor zover deze relevant zijn, een en ander geheel ter beoordeling van Leverancier.

Artikel 7. Duur en beëindiging overeenkomst

1. De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van de opzegtermijn.
2. Onverminderd haar overige rechten en wesen is Leverancier bevoegd haar verplichtingen uit hoofde van de met Afnemer gesloten overeenkomst op te schorten en/of de toegang van Afnemer tot de diensten van Leverancier met onmiddellijke ingang te blokkeren en/of voor de ontstane vertraging een extra vergoeding in rekening te brengen, ingeval Afnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt. De (financiële) administratie van Leverancier strekt in dat verband tot volledig bewijs.
3. Leverancier is bevoegd de overeenkomst met Afnemer op elk moment met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling aan Afnemer, indien:
 - a) Afnemer een van haar verplichtingen op grond van de overeenkomst met Leverancier niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en, na schriftelijke kennisgeving door Leverancier, deze tekortkoming niet binnen een 8 dagen na die kennisgeving herstelt;
 - b) Leverancier goede grond heeft om te vrezen dat Afnemer in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen zal tekortschieten;

- c) Afnemer in staat van faillissement is verklaard of haar faillissement is aangevraagd;
 - d) Afnemer, al dan niet voorlopige, surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan;
 - e) Aanzien van Afnemer een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard of een verzoek daartoe is gedaan;
 - f) Bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd;
 - g) Afnemer haar activiteiten staakt;
 - h) Zeggenschap van Afnemer wijzigt.
4. Indien de overeenkomst door Leverancier wordt opgeschort of (gedeeltelijk) wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van Leverancier op Afnemer direct opeisbaar.
5. Leverancier is in het geval van opschorting of (gedeeltelijke) ontbinding niet aansprakelijk voor enige schade geleden door Afnemer. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt in overeenstemming met het bepaalde in deze algemene voorwaarden.
6. Tenzij in enige overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, zullen alle rechten, verplichtingen en activiteiten van de partijen in geval van beëindiging van de overeenkomst met Leverancier ophouden te bestaan op het moment van de beëindiging, met uitzondering van het bepaalde met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding, aansprakelijkheid, en vrijwaring en het relatiebeding. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Afnemer terstond al het gebruik van de geleverde Dienstverlening, Software, documentatie en andere materialen staken en gestaakt houden.

Artikel 8. Softwarelicentie

- 1. Indien overeengekomen verkrijgt Afnemer van Leverancier een Softwarelicentie tegen betaling van de overeengekomen kosten voor deze Softwarelicentie, al dan niet aangevuld met een vergoeding voor contractueel te verlenen diensten.
- 2. Leverancier levert en installeert de Software, inclusief installatiecode en documentatie.
- 3. Leverancier zorgt ervoor dat de Software kan worden gebruikt op het afgesproken aantal apparaten en door het afgesproken aantal gebruikers of aansluitingen.
- 4. Leveringstermijnen van Leverancier zijn nimmer fatale termijnen.
- 5. Na betaling krijgt Afnemer een gebruikscodes waarmee de Software voor een afgesproken periode gebruikt kan worden. Na betaling heeft Afnemer recht op de onderhoudsdiensten die horen bij het afgesproken onderhoudsniveau.

6. Op grond van de tussen Leverancier en Afnemer gesloten overeenkomst verleent Leverancier aan Afnemer het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om de diensten Software van Leverancier te gebruiken gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het gebruik van de Software van Leverancier door Afnemer is uitsluitend ten behoeve van de interne bedrijfsvoering van Afnemer en beperkt zich tot het type Software dat in de overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer contractueel is vastgelegd. Het verstrekken van een Softwarelicentie houdt niet in dat het auteursrecht of andere intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen. Afnemer krijgt geen toegang tot de broncode.
7. Het gebruik van de Software van Leverancier is beperkt tot uitsluitend Afnemer en haar medewerkers. Het is Afnemer niet toegestaan de Software te gebruiken ten behoeve van of door derden.
8. Voor zover niet in strijd met enige dwingendrechtelijke bepaling heeft Leverancier het recht om de door haar te verlenen diensten en Software naar eigen inzicht geheel of gedeeltelijk aan te passen. Leverancier zal Afnemer tijdig informeren over de eventuele aanpassingen voor zover deze relevant zijn, een en ander geheel ter beoordeling van Leverancier.
9. Afnemer is verantwoordelijk voor het functioneren van haar hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbindingen benodigd voor het gebruik van de Software van Leverancier. Afnemer garandeert dat de door haar ten behoeve van de Software van Leverancier gebruikte apparatuur en software voldoet aan de systeemeisen. Afnemer is verantwoordelijk voor het treffen van de noodzakelijke maatregelen om apparatuur, Software, gegevens en telecommunicatie- en internetverbindingen, te beschermen tegen computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
10. De Softwarelicentie mag niet worden overgedragen aan een ander, tenzij Afnemer volledig ophoudt te bestaan door een juridische fusie. Bij splitsing mag de Softwarelicentie niet aan meerdere opvolgers worden overgedragen.

Artikel 9. Duur en einde Softwarelicentie en onderhoud

1. Als de Softwarelicentie om wat voor reden dan ook stopt, eindigt ook het onderhoud.
2. Afnemer blijft verplicht om de onderhoudsvergoeding te betalen tot zij heeft voldaan aan de beëindigingsverplichtingen. Leverancier zal geen betaalde aanschafprijs of vooruitbetaalde onderhoudskosten terugbetalen of crediteren.
3. Als de Softwarelicentie eindigt, moet Afnemer alle Software van haar systemen verwijderen. Als Afnemer dit niet (op tijd) doet, moet Afnemer aan Leverancier direct een boete van € 10.000,- per geval betalen. Dit staat los van het recht van Leverancier om alsnog nakoming te eisen én eventuele aanvullende schadevergoeding te vorderen.

Artikel 10. Betaling

1. Afnemer betaalt de factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum.
2. De door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden worden wekelijks gefactureerd.
3. Op verzoek van Leverancier zal Afnemer een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling doen dan wel genoegzame zekerheid stellen voor de nakoming van haar verplichtingen jegens Leverancier.
4. Indien Afnemer haar betalingsverplichtingen niet of niet tijdig nakomt, zal Leverancier Afnemer daarvan op de hoogte stellen, waarbij Leverancier zich het recht voorbehoudt om de toegang tot de diensten te beperken of te blokkeren zonder aansprakelijkheid jegens Afnemer.
5. Indien Afnemer haar betalingsverplichtingen niet of niet tijdig nakomt, is zij in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Indien Afnemer met enige betaling in verzuim is, zijn alle vorderingen van Leverancier op Afnemer onmiddellijk en geheel opeisbaar. Tijdens haar verzuim is Afnemer rente over het openstaande achterstallige bedrag verschuldigd tegen een tarief van 1,5% per maand of gedeelte van de maand. Ook is Afnemer in dit geval buitengerechtigde incassokosten verschuldigd. De incassokosten bedragen in ieder geval 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150, -.
6. Een klacht schort de betalingsverplichting van Afnemer niet op.
7. De hoogte van de kosten kunnen worden beïnvloed wanneer partijen besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze en/of omvang. Er is in dat geval sprake van meerwerk. Afnemer begrijpt dat meerwerk invloed kan hebben op de afgesproken of verwachte opleverdatum.
8. Leverancier is bevoegd de hoogte van de aan haar verschuldigde vergoedingen jaarlijks aan te passen. Deze aanpassing wordt per e-mail en/of op andere wijze, aangekondigd.

Artikel 11. Storingen

1. Indien Afnemer een storing meldt volgens de normale procedures van Leverancier, zal Leverancier naar beste vermogen inspanningen leveren om deze zo goed mogelijk op te lossen. Hoe snel en op welke manier dit gebeurt, bepaalt Leverancier aan de hand van de ernst van de storing. Leverancier is niet gehouden werkzaamheden te verrichten met betrekking tot fouten in niet van Leverancier afkomstige Software of wanneer het gaat om fouten die het normaal gebruik niet in de weg staan. Verder kan een fout alleen als een fout worden aangemerkt wanneer deze kan worden aangetoond en herhaald.
2. Leverancier is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren wanneer de storing is veroorzaakt door verkeerd gebruik, fouten die bij een acceptatietest al zichtbaar hadden moeten zijn, of als de Software is aangepast door iemand anders dan Leverancier. Ook is Leverancier niet gehouden verloren of beschadigde gegevens te herstellen. Indien Leverancier

op verzoek van Afnemer desondanks overgaat tot het verrichten van werkzaamheden is Afnemer hiervoor aan Leverancier een vergoeding verschuldigd tegen de op dat moment geldende tarieven.

3. Voor spoedwerkzaamheden gelden aparte tarieven.

Artikel 12. Onderhoud

1. Indien Leverancier onderhoud verricht, is zij gerechtigd hiervoor een vergoeding te vragen, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is gesloten, waar Afnemer al een vergoeding voor betaald.
2. Leverancier garandeert niet dat de Software altijd foutloos of zonder onderbreking werkt en alle fouten altijd worden opgelost. Kleine fouten die geen invloed hebben op het gebruik worden mogelijk pas hersteld in een volgende versie.
3. Leverancier mag oplossingen of noodgrepen aanbrengen in de Software, om problemen voorlopig te omzeilen.
4. Als een nieuwe versie extra functies bevat, mag Leverancier eisen dat hiervoor een nieuwe overeenkomst wordt gesloten en een extra vergoeding wordt betaald.
5. Voor spoedwerkzaamheden gelden aparte tarieven.

Artikel 13. Support

1. Afnemer heeft recht op hulp bij het gebruik van de Software (Support) mits daarvoor een supportovereenkomst is gesloten. Deze ondersteuning is beschikbaar tijdens normale kantooruren in Nederland en wordt zoveel mogelijk online verricht.
2. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om vragen over het gebruik van de Software te beantwoorden, maar garandeert niet steeds direct bereikbaar te zijn en evenmin elke vraag onmiddellijk te kunnen oplossen.
3. Wanneer de door Afnemer verzochte hulp meer betreft dan alleen gebruiksvragen (bijvoorbeeld maatwerk of complexe ondersteuning), mag Leverancier daarvoor haar normale tarieven hanteren.

Artikel 14. Verplichtingen

1. Afnemer is verplicht om:
 - a. Zelf zorg te dragen voor de benodigde apparatuur, systemen, netwerkverbindingen en overige faciliteiten die nodig zijn voor het gebruik van de Software;

- b. Ervoor te zorgen dat de apparatuur en systemen voldoen aan de specificaties die Leverancier schriftelijk heeft opgegeven;
 - c. De verantwoordelijkheid te dragen voor het beheer van gebruikersaccounts, toegangs- en identificatiecodes, inclusief het veilig bewaren en tijdig intrekken daarvan;
 - d. De Software uitsluitend te gebruiken voor de overeengekomen bestemming en overeenkomstig de bedienings- en veiligheidsvoorschriften van Leverancier;
 - e. Defecten, schade en verliezen onmiddellijk aan Leverancier te melden;
 - f. Een gemachtigde van Leverancier gedurende de duur van de overeenkomst op verzoek toegang te geven tot de Software en medewerking verlenen wanneer dit nodig is voor onderhoud, ondersteuning of andere noodzakelijke werkzaamheden aan Software;
 - g. Bij het maken van eigen software die moet kunnen samenwerken met de Software van Leverancier schriftelijk en duidelijk gespecificeerd toestemming aan Leverancier te vragen. Leverancier laat dan binnen redelijke termijn weten of die informatie wordt verstrekt, en onder welke voorwaarden (waaronder eventueel betaling en gebruik door derden);
 - h. Regelmatig back-ups te maken van eigen data en systemen adequaat te beveiligen
 - i. Te zorgen voor door deskundige(n) getraind personeel voor het gebruik van de Software;
 - j. Noodzakelijke maatregelen te treffen om apparatuur, Software, gegevens en telecommunicatie- en internetverbindingen, te beschermen tegen computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
2. Het is niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van Leverancier:
- a. De Software(licentie) aan derden in gebruik te geven, ter beschikking te stellen of onder te verhuren;
 - b. De Software zelf te onderhouden, aan te passen, uit te breiden of te 'hacken' (zoals decompileren of terugvertalen naar broncode);
 - c. Technische beveiligingen te wijzigen, omzeilen of verwijderen;
 - d. Apparatuur te verkopen of uit te lenen waar de Software zich op bevindt voordat de Software is verwijderd.
3. Als door niet naleving van bovenstaande verplichtingen of verboden schade ontstaat, komt deze voor rekening van Afnemer.

Artikel 15. Beveiliging

1. Indien Leverancier moet zorgen voor informatiebeveiliging, dan gebeurt dat volgens de schriftelijke afspraken tussen partijen. Leverancier garandeert niet dat de beveiliging in alle

gevallen volledig werkt. Zijn er geen afspraken gemaakt, dan zorgt Leverancier voor een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met de techniek, kosten, aard van de informatie, normaal gebruik en te verwachten risico's.

2. Toegangs- of identificatiecodes, certificaten en andere beveiligingsmiddelen die door of namens Leverancier aan Afnemer zijn verstrekt, zijn vertrouwelijk. Afnemer mag deze alleen delen met bevoegde medewerkers binnen de eigen organisatie. Leverancier mag deze codes of certificaten aanpassen. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het tijdig verstrekken of intrekken van toegang.

3. Als de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op software, apparatuur of infrastructuur die niet door Leverancier is geleverd, moet Afnemer zorgen voor de juiste licenties en toestemmingen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade bij de uitvoering van deze werkzaamheden. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken in dat verband.

4. Leverancier mag beveiligingsmaatregelen aanpassen als dat nodig is door veranderende omstandigheden.

5. Afnemer moet haar eigen systemen en infrastructuur goed beveiligen en beveiligd houden.

6. Leverancier mag beveiligingsinstructies geven om incidenten of schade te voorkomen of te beperken. Volgt Afnemer die aanwijzingen (of die van een bevoegd overheidsorgaan) niet of te laat op, dan is Leverancier niet aansprakelijk. Afnemer vrijwaart Leverancier voor eventuele schade daardoor.

7. Leverancier mag technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen om apparatuur, Software, databestanden, websites of andere middelen te beschermen, ook om gebruiksbepalingen te handhaven. Afnemer mag deze maatregelen niet verwijderen of omzeilen.

Artikel 16. Dienstverlening

1. Voor elke door Leverancier aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de werkzaamheden met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Op Leverancier rust geen resultaatsverbintenis.

2. Leverancier kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Tijdsbepalingen en targets zijn altijd indicatief en vormen nimmer een fatale termijn.

3. Indien is afgesproken dat de werkzaamheden in fasen worden uitgevoerd, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4. Als er geen vaste prijs is afgesproken voor de werkzaamheden, brengt Leverancier aan Afnemer de gewerkte uren en gemaakte kosten in rekening op basis van de afgesproken of gangbare tarieven op dat moment. De urenregistratie van Leverancier is bindend in het geval er een discussie ontstaat tussen partijen over de facturen.

Artikel 17. Ontwikkeling, oplevering en acceptatie Maatwerkprogrammatuur

1. Leverancier begint pas met het maken van Maatwerkprogrammatuur nadat Afnemer schriftelijk akkoord is gegaan met de specificaties zoals Leverancier die heeft opgesteld. Leverancier zal de Maatwerkprogrammatuur zorgvuldig ontwikkelen, op basis van de afspraken tussen partijen, de gewenste functies en de informatie die Afnemer aanlevert.

2. Afnemer krijgt slechts een Softwarelicentie op Maatwerkprogrammatuur, tegen betaling van een afgesproken ontwikkelprijs. Onderhoud is alleen inbegrepen als dat uitdrukkelijk is afgesproken. Als de Maatwerkprogrammatuur een aanvulling is op andere Software, garandeert Leverancier niet dat alles zonder problemen blijft werken bij updates van die andere Software, tenzij anders overeengekomen.

3. Leverancier levert Maatwerkprogrammatuur op volgens de schriftelijk vastgelegde specificaties. Installatie gebeurt alleen als dat schriftelijk is afgesproken. Installatie verplicht Leverancier niet tot het omzetten van bestaande gegevens (dataconversie). Bij tests is Leverancier alleen verantwoordelijk voor wat mogelijk is op basis van de gegevens van Afnemer.

4. Als er een acceptatietest is afgesproken, duurt die 14 dagen na oplevering of installatie (als dat was overeengekomen). Tijdens die periode mag Afnemer Maatwerkprogrammatuur nog niet gebruiken voor echte werkzaamheden.

5. Maatwerkprogrammatuur wordt als geaccepteerd beschouwd:

- Als er geen acceptatietest is afgesproken: bij oplevering of installatie;
- Als er wel een acceptatietest is afgesproken: op de eerste dag na de testperiode;
- Als Leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: zodra de daarin genoemde fouten zijn opgelost, behalve als er nog kleine fouten zijn die acceptatie niet in de weg staan.

Als Afnemer Maatwerkprogrammatuur toch al eerder gebruikt voor echte doeleinden, geldt dat automatisch als volledige acceptatie vanaf dat moment.

6. Als tijdens de test blijkt dat er fouten zijn die acceptatie onmogelijk maken, moet Afnemer dit schriftelijk en duidelijk melden. De test wordt dan onderbroken tot Leverancier de fouten heeft opgelost.

7. Als Maatwerkprogrammatuur fouten bevat, moet Afnemer dit vóór het einde van de test schriftelijk en gedetailleerd melden. Fouten zijn het niet voldoen aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Leverancier zal de fouten dan zo goed mogelijk en binnen redelijke termijn herstellen, als dat nodig is voor het bedoelde gebruik. Als Maatwerkprogrammatuur voor een vaste prijs is ontwikkeld, gebeurt dit kosteloos.
8. Acceptatie mag alleen geweigerd worden als Maatwerkprogrammatuur niet voldoet aan de afgesproken specificaties of als er serieuze fouten zijn die het gebruik in de weg staan. Kleine fouten vormen geen reden om acceptatie te weigeren.
9. Als Maatwerkprogrammatuur in delen wordt geleverd en getest, heeft het niet accepteren van een latere fase geen invloed op de eerdere fasen die al zijn geaccepteerd.
10. Zodra Maatwerkprogrammatuur volgens artikel 17.5 is geaccepteerd, heeft Leverancier voldaan aan haar verplichtingen voor wat betreft de ontwikkeling, levering en, als afgesproken, de installatie van Maatwerkprogrammatuur.

Artikel 18. Annuleringskosten Dienstverlening

1. Afnemer dient de annulering schriftelijk te melden aan Leverancier.
2. Bij annulering tot twee dagen voor aanvang van de Dienstverlening betaalt Afnemer 100 % van het overeengekomen bedrag aan Leverancier.
3. Als de schade door annulering voor Leverancier hoger is, mag zij deze kosten doorberekenen mits Leverancier deze onderbouwt.

Artikel 19. Overmacht

1. Overmacht is bijvoorbeeld oorlog, terrorisme, burgeroorlog, oproer, (overheidsmaatregelen wegens) epidemie of pandemie, slechte weersomstandigheden, transportmoeilijkheden, arbeidsongeschiktheid en andere ernstige storingen in het bedrijf van Leverancier.
2. In geval van overmacht, kan Leverancier de uitvoering van de overeenkomst opschorten voor de duur van de overmacht of de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte ontbinden. Leverancier is aan Afnemer dan geen schadevergoeding verschuldigd.
3. Duurt de overmacht langer dan 90 aaneengesloten dagen, dan mag Afnemer de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Leverancier is aan Afnemer dan geen schadevergoeding verschuldigd.
4. Indien Leverancier ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is

Leverancier gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 20. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op Software, databestanden, documenten en ander materiaal die Leverancier levert of ontwikkelt, blijven bij Leverancier, diens licentiegevers of toeleveranciers. Afnemer krijgt alleen het recht om dit te gebruiken zoals afgesproken in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden. De Softwarelicentie is niet exclusief, niet overdraagbaar en niet sublicentieerbaar.
2. Als Leverancier intellectuele eigendomsrechten overdraagt, gebeurt dat alleen schriftelijk.
3. Afnemer mag geen aanduidingen over auteursrechten, merken of vertrouwelijkheid verwijderen of aanpassen.
4. Afnemer staat Leverancier toe naamduidingen en reclame aan te brengen en/of om foto's en video's te maken voor commerciële doeleinden.
5. Afnemer staat ervoor in dat alle door Leverancier aan Afnemer te verstrekken of verstrekte gegevens en bescheiden geen inbreuk maken op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden. Afnemer is aansprakelijk voor eventuele schade die Leverancier door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart Leverancier voor aanspraken van deze derden.

Artikel 21. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens

1. Partijen zijn verplicht om alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de andere partij ontvangen geheim te houden. Dit geldt ook voor ingeschakelde derden.
2. Om de overeenkomst met Afnemer uit te voeren verwerkt Leverancier persoonsgegevens van Afnemer. Leverancier verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG. Meer informatie over hoe Leverancier omgaat met deze persoonsgegevens is te vinden in de privacyverklaring op de website van Leverancier.
3. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
4. Leverancier neemt zoveel mogelijk maatregelen om de persoonsgegevens technisch en organisatorisch te beveiligen.

5. Wanneer Afnemer een beroep wil doen op één van de rechten die Afnemer op basis van de AVG heeft, dan kan dit verzoek schriftelijk ingediend worden via avg@nexasoftwaregroup.nl.

Artikel 22. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Leverancier uit welke rechtsgrond dan ook is steeds beperkt tot het bedrag waarop de door Leverancier gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.
2. Als om welke reden dan ook geen uitkering op grond van deze verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid voortvloeiend uit welke rechtsgrond dan ook in ieder geval beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht exclusief omzetbelasting, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De beperkingen uit bovenstaande leden gelden niet, indien sprake is van schade die is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Gevolgschade zoals bedrijfs- en/of stagnatieschade, omzet- en/of winstderving, productieverlies of waardevermindering van producten is van vergoeding uitgesloten.
5. Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door Afnemer:
 - a) die verband houdt met het tijdelijk niet, niet juist of niet volledig beschikbaar zijn van de Software van Leverancier;
 - b) die is ontstaan door of verband houdende met wijzigingen, werkzaamheden en dergelijke aan de door Leverancier geleverde producten, diensten en/of Software, indien deze in strijd met de overeenkomst met Leverancier en/of deze voorwaarden zijn aangebracht of uitgevoerd;
 - c) voor fouten die het gevolg zijn van door Afnemer verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
6. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden.
7. Afnemer is verplicht om enige tekortkoming onverwijld te melden aan Leverancier en maatregelen te nemen om schade zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken een en ander op straffe van verval van het recht om schadevergoeding of nakoming te vorderen.
8. Iedere vordering tot schadevergoeding die Afnemer mocht hebben op Leverancier vervalt 12 maanden na de dag waarop Afnemer bekend is geworden met de schade, of dat redelijkerwijs had kunnen zijn. Het recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Leverancier aansprakelijk is.

9. De bepalingen in dit artikel gelden ook voor de moedermaatschappij(en) van Leverancier en alle aan Leverancier gelieerde werkmaatschappijen.

Artikel 23. Klachten en geschillen

1. Bij eventuele geschillen is de rechtbank Oost-Brabant exclusief bevoegd.

Artikel 24. Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten, deze algemene voorwaarden en handelingen die daaruit voortkomen, is het Nederlandse recht van toepassing.