

Algemene Leveringsvoorwaarden

Artikel 1

1.1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Leverancier

De besloten vennootschap Secret Ninja's B.V., gevestigd te Maastricht Boschstraat 21E , alsmede de met haar geassocieerde (rechts)personen, K.v.K. 62049380.

Offerte

Iedere door Leverancier uitgebrachte aanbieding voor het leveren van diensten.

Opdrachtgever

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan Leverancier.

Overeenkomst

Alles dat overeengekomen is tussen Opdrachtgever en Secret Ninja's. Elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en/of ter uitvoering van die Overeenkomst.

Opdracht

Het realiseren van een Project, het houden van bedrijfsinterne cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding, dan wel advisering in de ruimste zin des woords of het leveren van een overige dienst en/of producten.

Diensten

Alle werkzaamheden (in welke vorm en hoegenaamd ook, bijv. dienstverlening, aanneming van werk, uitlening, enz.) die Leverancier voor of ten behoeve van Opdrachtgever verricht, al dan niet in samenhang met de (af)levering van Producten.

Gebrek

Iedere afwijking aan de Producten en/of Diensten ten opzichte van de Specificatie alsmede enig ander onjuist functioneren van gedeelten van de Producten of andere onjuist verleende Diensten.

Order

Iedere opdracht (in de ruimste zin des woords) van Opdrachtgever aan Leverancier tot levering van Producten en/of het verrichten van Diensten, in welke vorm dan ook.

Partijen

Opdrachtgever en Leverancier gezamenlijk.

Producten

Alle ter uitvoering van een Order aan Opdrachtgever (af)geleverde of (af) te leveren zaken, daaronder mede begrepen Programmatuur en Apparatuur, ongeacht of de Order uitsluitend de (af)levering van die zaken dan wel (mede) het verrichten van Diensten omvat.

Service Level A

Overeenkomst waarin afspraken over de kwaliteit van ICT-dienstverlening worden afgesproken tussen opdrachtgever en leverancier.

Specificatie

De omschrijving van de door Opdrachtgever bestelde Producten of Diensten, welke wordt vermeld of naar welke wordt verwezen in de Order of de Overeenkomst. Bij gebreke daarvan geldt als omschrijving hetgeen tussen partijen, of bij gebreke daarvan, hetgeen in de branche algemeen gebruikelijk is.

1.2 Activiteiten Secret Ninja's

Secret Ninja's realiseert attractieve interactieve customer journeys, door zorg te dragen voor onderscheidende intuïtieve mobiele- en webapplicaties waar gebruikers moeiteloos vinden wat ze zoeken.

Secret Ninja's is in staat om de behoefte van de vooraf gedefinieerde doelgroepen te vertalen naar een kwalitatief hoogstaande, effectieve en innovatieve oplossing.

Secret Ninja's doet dit in vier fases:

1. Initiatie en onderzoek
2. Advies
3. Ontwikkeling
4. Beheer

1.3 Toepasselijkheid

1.3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (mondelinge of schriftelijke) Offertes en Overeenkomsten in de ruimste zin van het woord afkomstig van Leverancier, alsmede op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Leverancier.

1.3.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Leverancier. In het geval van strijdigheid prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst boven deze algemene voorwaarden, maar blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht, ook wanneer dat niet nadrukkelijk is vermeld.

1.3.3 Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat andere voorwaarden van toepassing zijn, gelden deze voorwaarden slechts voor de specifieke opdracht waarvoor zij zijn overeengekomen.

1.3.4 De algemene (inkoop-)voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Leverancier uitdrukkelijk worden aanvaard.

1.3.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

Artikel 2

2.1 Totstandkoming van de Overeenkomst

2.1.1 Alle (mondelinge of schriftelijke) Offertes van Leverancier zijn steeds vrijblijvend, tenzij van tevoren schriftelijk een termijn voor aanvaarding respectievelijk geldigheid is overeengekomen. Niettemin heeft Leverancier het recht om een Offerte binnen 5 werkdagen nadat hij de Opdrachtgever heeft bereikt te herroepen.

2.1.2 De Overeenkomst tussen Leverancier en de Opdrachtgever komt tot stand door (1) ondertekening door de Opdrachtgever en Leverancier van de Offerte, (2) door ondertekening door de Opdrachtgever van de schriftelijke bevestiging of (3) door schriftelijke bevestiging door Leverancier van de telefonische aanmelding of opdracht van de Opdrachtgever.

2.1.3 De werkzaamheden behorend bij een Overeenkomst plant Leverancier pas in na het tot stand komen van de Overeenkomst.

2.1.4 Overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever met een bepaalde looptijd worden na afloop van de in de Overeenkomst bepaalde periode stilzwijgend voor eenzelfde periode verlengd. Opzegging van deze Overeenkomst door een der partijen kan slechts schriftelijk geschieden met in acht name van een opzegtermijn van drie maanden voor afloop van de Overeenkomst of de verlenging daarvan.

2.1.5 Overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever voor onbepaalde tijd kunnen door beide partijen schriftelijk worden beëindigd met in acht name van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst.

Artikel 3

3.1 Leveringstermijnen

3.1.1 Door Leverancier genoemde leveringstermijnen worden vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren en zullen in acht worden genomen. Partijen zullen elkaar zo snel mogelijk op de hoogte stellen zodra enige omstandigheid blijkt die van invloed kan zijn op (tijdige) uitvoering van de werkzaamheden en/of leveringstermijnen.

3.1.2 Opgave van leveringstermijnen dan wel van enige andere termijn, waarbinnen Leverancier aan haar verplichtingen moet voldoen, wordt naar beste weten gedaan, maar deze opgave zal nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen. Indien Leverancier op verzoek van Opdrachtgever bepaalde wijzigingen en/of aanvullingen op de specificaties van de door Leverancier te verrichten werkzaamheden uitvoert, kan Leverancier de leveringsdatum van de werkzaamheden na overleg met Opdrachtgever opschorten voor zover dit nodig is ter uitvoering van de betreffende wijzigingen c.q. aanvullingen.

3.1.3 In geval van niet tijdige levering of nakoming dient de Opdrachtgever Leverancier schriftelijk aan te manen, waarbij aan Leverancier alsnog een redelijke verlenging van de leveringstermijn wordt toegestaan.

3.1.4 Pas nadat deze termijn wordt overschreden is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat Leverancier tot schadevergoeding gehouden zal zijn. Leverancier behoudt in dit geval recht op de afgesproken vergoedingen tussen Leverancier en Opdrachtgever voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden.

3.1.5 Indien Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van informatie en/of gegevens van Opdrachtgever en de Opdrachtgever in gebreke is gebleven met de (tijdige) terbeschikkingstelling van die informatie en/of die gegevens aan Leverancier, zal Leverancier opnieuw een leveringstermijn bepalen. Leverancier zal deze nieuwe leveringstermijn bepalen aan de hand van haar totale projecten planning.

3.1.6 Blijft de Opdrachtgever voor een periode langer dan 30 dagen in gebreke met de ter beschikkingstelling van de in het vorige lid bedoelde informatie en/of gegevens dan is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. Alsdan is de Opdrachtgever gehouden de door Leverancier gemaakte kosten voor de uitvoering van de Overeenkomst te vergoeden.

3.1.7 Indien is overeengekomen dat de Diensten in fasen door Leverancier worden uitgevoerd, kan Leverancier de aanvang van een volgende fase uitstellen, totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.⁴

Artikel 4

4.1 Medewerking Opdrachtgever

4.1.1 Opdrachtgever zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, inlichtingen, documentatie, materialen, software van derden, assets en/of overige benodigdheden welke door partijen schriftelijk worden omschreven (hierna: benodigdheden) ter beschikking stellen. Voorts zal Opdrachtgever Leverancier tijdig in kennis stellen van zijn beslissingen, ontvangen documenten tijdig beoordelen en alle overige benodigde medewerking verlenen teneinde Leverancier in staat te stellen aan de leveringsdatum te voldoen.

4.1.2 Opdrachtgever garandeert Leverancier dat zij gerechtigd is te beschikken over de aan Leverancier ter beschikking gestelde benodigdheden en vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken terzake.

4.1.3 Indien de in artikel 4.1.1 omschreven benodigdheden niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking zijn gesteld aan Leverancier, indien de benodigde medewerking niet wordt verleend of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst en de leveringsdatum op te schorten zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden te zijn. Voorts kan Leverancier de daardoor eventueel ontstane kosten en te verrichten meerwerk volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

4.1.4 Indien medewerkers van Leverancier en/of derden in het bedrijf van Opdrachtgever of op een andere door Opdrachtgever aangewezen locatie werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst dienen te verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid benodigde faciliteiten, zoals (maar niet beperkt tot) een werkruimte met telecommunicatie faciliteiten, zorgdragen.

4.2 Medewerking derden

4.2.1 Indien Leverancier op verzoek en met toestemming van Opdrachtgever het leveren van bepaalde zaken, het verrichten van bepaalde diensten en/of werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uitbesteedt aan een of meer derden, kan Leverancier op verzoek van Opdrachtgever optreden als diens rechtsgeldig vertegenwoordiger.

4.2.2 Door Leverancier overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.2.1 namens Opdrachtgever te sluiten overeenkomsten met derde(n) worden geacht rechtstreeks te zijn gesloten tussen Opdrachtgever en deze derde(n). Op deze overeenkomsten zijn, indien aanwezig, de leveringsvoorwaarden van die derden van toepassing. Leverancier aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.

4.3 Annulering door de Opdrachtgever

4.3.1 Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst, nadat deze op de in artikel 2 genoemde wijze tot stand is gekomen, wenst te annuleren, dient dit te geschieden door middel van een aangetekend schrijven.

4.3.2 Bij annulering langer dan twee maanden voor de startdatum van de Opdracht, is de Opdrachtgever verplicht 50 % van het afgesproken honorarium te vergoeden.

4.3.3 Bij annulering korter dan twee maanden voor de startdatum van de Opdracht is de Opdrachtgever verplicht 100 % van het honorarium te vergoeden.

4.3.4 Indien Opdrachtgever, nadat een Overeenkomst tot stand is gekomen, de Opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is Leverancier gerechtigd om alle in verband met die

Opdracht gemaakte c.q. te maken kosten geheel bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Dit heeft betrekking op kosten die niet gedekt worden door lid 2 en/ of 3 van dit artikel.

4.3.5 Opdrachtgever en Leverancier hebben beide het recht om een Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen of hun verplichtingen die daaruit voortvloeien op te schorten in het geval van (de aanvraag van) surseance of faillissement van de andere partij of wanneer de door de andere partij gedreven onderneming wordt geliquideerd of gestaakt.

Artikel 5

5.1 Opschorting en ontbinding door Leverancier

5.1.1 Leverancier is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel de Overeenkomst te ontbinden zonder inachtneming van een opzegtermijn, indien de Opdrachtgever één of meer bepalingen van de met Leverancier gesloten Overeenkomst niet nakomt. Bij ontbinding van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van de reeds gedane betalingen. De op het moment van ontbinding reeds uitgevoerde maar nog niet gedeclareerde werkzaamheden kunnen alsnog door Leverancier worden gedeclareerd bij de Opdrachtgever.

Artikel 6

6.1 Prijzen en Tarieven

6.1.1 De prijzen en tarieven zijn inclusief de in de Offerte of Overeenkomst omschreven werkzaamheden door Leverancier. De prijzen en tarieven vormen geen vergoeding voor verpakking, import, transport, reis- en verblijfkosten, kantoorkosten, (technische) documentatie, gebruik van audio en/of visueel materiaal van derden, aanschaf van hardware, software van derden, opleiding van Opdrachtgever, installatie, implementatie

en dergelijke welke separaat aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij anders is aangegeven in de Offerte of Overeenkomst.

6.1.2 Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door Leverancier opgegeven tarieven steeds exclusief BTW en omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Voorts zijn de tarieven exclusief reis- en verblijfkosten.

6.1.3 De uurtarieven van Leverancier zijn na verstrekking van de Opdracht niet onderhevig aan tussentijdse prijsverhogingen, behoudens jaarlijkse indexering. Leverancier is te alle tijden gerechtigd haar prijzen en tarieven te wijzigen. Deze nieuwe prijzen en tarieven zijn van toepassing op alle volgende Offertes en Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Leverancier.

6.1.4 Indien Opdrachtgever een verzoek heeft tot wijziging van en/of aanvulling op de specificaties van de door de Leverancier te verrichten werkzaamheden zal zij Leverancier hiervan in kennis stellen. Vervolgens zal Leverancier Opdrachtgever een prijsopgave doen van het te verrichten meerwerk. Leverancier verricht slechts meerwerk nadat zij hiertoe een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever heeft ontvangen. Leverancier zal Opdrachtgever factureren voor dit meerwerk.

6.1.5 Indien Leverancier door het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke informatie, data of andere input van de Opdrachtgever meer of andere diensten moet verrichten dan zijn overeengekomen, dienen deze diensten apart te worden voldaan, op basis van het gebruikelijke door Leverancier gehanteerde tarief.

Artikel 7

7.1 Betaling

7.1.1 Leverancier brengt de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen, op de in de Offerte opgenomen facturatiemomenten, in rekening door middel van een factuur. Betaling dient plaats te vinden op de in de factuur aangegeven bank- of girorekening doch uiterlijk binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum, zonder opschorting of verrekening wegens een (beweerdelijke) tekortkoming door Leverancier.

7.1.2 Indien de Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Leverancier steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

7.1.3 Indien Leverancier en Opdrachtgever geen betalingstermijn overeengekomen zijn in de Offerte of Overeenkomst gaat Leverancier uit van een betalingstermijn van 30 dagen. Indien de Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn betaalt is Leverancier gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.

7.1.4 De Opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming verplicht aan Leverancier alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder zullen zijn inbegrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten. Vergoeding van proceskosten kan uitsluitend in den rechte worden toegewezen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten minste 15% van het door de Opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 120,-.

7.1.5 De Opdrachtgever kan tegen een factuur alleen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen de betalingstermijn te worden gemaakt. Een zodanig bezwaar ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur tijdig en volledig te voldoen.

7.1.6 Opdrachtgever ziet af van een eventueel recht tot verrekening van enige vordering. Opdrachtgever kan zich derhalve jegens Leverancier nimmer met een beroep op verrekening aan een betalingsverplichting onttrekken.

7.1.7 Indien werkzaamheden op nacalculatie worden verricht, zal Leverancier Opdrachtgever tweewekelijks factureren. Lid 1 tot en met 5 van dit artikel zijn hierbij van toepassing.

Artikel 8

8.1 Eigendomsvoorbehoud

8.1.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken/rechten blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan.

8.1.2 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (deel)resultaten van de Diensten van Opdrachtgever onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Leverancier verschuldigde bedragen voldaan heeft.

8.2 Auteursrecht & intellectuele eigendomsrechten

8.2.1 Opdrachtgever heeft uitsluitend het niet-exclusieve recht de geleverde zaken eeuwigdurend te gebruiken voor het beoogde doel zoals schriftelijk omschreven in de Offerte of Overeenkomst. In beginsel blijven alle (intellectuele) eigendomsrechten op de door de Leverancier aan Opdrachtgever geleverde zaken, waaronder maar niet beperkt tot software, concepten, vormgeving, documentatie, cursusmateriaal, Offertes, daarop vastgelegde informatie c.q. gegevens alsmede voorbereidend materiaal daarvan, voorbehouden aan Leverancier, met uitzondering van de door Opdrachtgever geleverde benodigdheden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Opdrachtgever niet gerechtigd de geleverde zaken op een andere wijze te gebruiken en/of aan hem verleende rechten en/of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk aan derden ter beschikking te bestellen. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten.

8.2.2 Indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat bepaalde (intellectuele) eigendomsrechten door Leverancier aan Opdrachtgever worden overgedragen, waartoe Leverancier Opdrachtgever een toeslag in rekening kan brengen, vindt de overdracht plaats na acceptatie van het product of dienst en na het voldoen van Opdrachtgever aan betalingsverplichtingen. Leverancier is gerechtigd overdracht uit te stellen totdat aan beide onderdelen door Opdrachtgever is voldaan.

Voor zover intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen, verkrijgt Opdrachtgever geen exclusieve rechten op elementaire onderdelen door Leverancier ontwikkelde zaken.

8.2.3 Leverancier is gerechtigd haar logo en naam te vermelden op de geleverde zaken, op de aftiteling daarvan en/of in de sourcecode van de geleverde producten. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.2.4 Leverancier behoudt zich het recht voor om voor de Opdrachtgever ontwikkelde zaken geheel of gedeeltelijk te gebruiken ten behoeve van promotionele-, acquisitie en/of demonstratiedoeleinden.

Artikel 9

9.1 Overname van personeel

9.1.1 De werknemers van Leverancier zijn gedurende het dienstverband en gedurende twee jaar na beëindiging van het dienstverband met Leverancier aan een relatiebeding gebonden, inhoudende dat zij geen werkzaamheden voor relaties van Leverancier mogen verrichten. Op grond daarvan staat het de Opdrachtgever niet vrij gedurende de voornoemde periode buiten Leverancier om, (ex) werknemers van Leverancier in dienst te nemen dan wel om gebruik te maken van hun diensten. Dit geldt ook voor de situatie, dat de ex-werknemer in dienst is bij een derde.

Artikel 10

10.1 Aansprakelijkheid

10.1.1 Leverancier spant zich in de gegeven Opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

10.1.2 Leverancier zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:

- Enige tekortkoming van de Opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van voldoende medewerking bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor de Opdracht essentiële informatie.
- Uitval, schade aan, of diefstal van de bedrijfsmiddelen van Leverancier, waaronder in ieder geval wordt begrepen de server van Leverancier en haar provider.
- Onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever of gebruik van de opgeleverde zaken op andere wijze dan tussen partijen is overeengekomen.

10.1.3 Leverancier kan, mede doordat zij regelmatig informatiedragers uitwisselt met derden, niet garanderen dat de door Leverancier toegepaste informatiedragers vrij zijn van elementen -waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, computervirussen – die storingen van welke aard dan ook kunnen veroorzaken.

10.1.4 Leverancier zal niet aansprakelijk worden gesteld indien Opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

10.1.5 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 vaste vergoedingen voor maximaal één (1) jaar (excl. BTW) op basis van datum van Overeenkomst.

10.1.6 In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan de aansprakelijkheidsverzekering van Leverancier uitkeert, te vermeerderen met het eigen risico van Leverancier onder die verzekering.

10.1.7 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (1) redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden tenzij de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden; (2) 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; en (3) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.1.8 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade uit welken hoofde dan ook - waaronder doch niet uitsluitend - begrepen gevolgschade, gederfde winst, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van klanten of relaties van Opdrachtgever of verlies van data -is uitgesloten.

10.1.9 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld waarbinnen de tekortkoming kan worden hersteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

10.1.10 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt negentig (90) dagen na leveringsdatum, of, indien de Overeenkomst tussentijds is beëindigd, 90 dagen na de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

10.1.11 Eventueel door de Leverancier verstrekt advies wordt naar beste kennis van zaken gegeven. Verstrekt advies ontheft de Opdrachtgever niet van de verplichting eigen onderzoek te verrichten naar de geschiktheid van de te leveren zaken en/of te verrichten diensten voor het beoogde doel.

10.1.12 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of een systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur, of andere materialen.

Artikel 11

11.1 Vrijwaring

11.1.1 De Opdrachtgever zal Leverancier en haar leveranciers vrijwaren en verdedigen tegen alle vorderingen en procedures die mochten voortvloeien uit, of het gevolg zijn van, enig handelen of nalaten door de Opdrachtgever in strijd met enige bepaling van een met Leverancier gesloten Overeenkomst.

11.1.2 De Opdrachtgever zal Leverancier en haar leveranciers schadeloos stellen voor alle schade en kosten opgelopen in hun verdediging tegen al zulke vorderingen en/of procedures, waaronder mede begrepen alle kosten van rechtskundige bijstand.

11.2 Geheimhouding

11.2.1 Partijen zijn verplicht, hetzij gedurende de looptijd van de Overeenkomst, hetzij daarna, vertrouwelijke informatie die hen ter kennis komt geheim te houden en deze op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze ter beschikking is gesteld. Onder derden worden mede begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van partijen die niet noodzakelijkerwijs op de hoogte dienen te worden gesteld van de informatie.

11.2.2 De verplichtingen van partijen gelden niet ten aanzien van vertrouwelijke informatie waarvan de ontvangende partij kan aantonen dat (1) deze van algemene bekendheid en/of voor het publiek toegankelijk is of (2) deze al bij haar bekend was en niet onderhevig aan enige geheimhoudingsverplichting voordat deze door de andere partij aan hem werd verstrekt.

Artikel 12

12.1 Overmacht

12.1.1 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, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van Toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, data, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Leverancier is voorgeschreven.

12.1.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 13

13.1 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

13.1.1 Op iedere Overeenkomst tussen Leverancier en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.1.2 Alle geschillen, waaronder de geschillen omtrent de toepasselijkheid en de uitleg van de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden en een Overeenkomst of Offerte, zullen in eerste instantie bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch, tenzij Leverancier verkiest het geschil voor te leggen aan de rechter die zonder de in dit lid gedane forumkeuze op grond van de wet bevoegd zou zijn. Bijzondere bepalingen met betrekking tot software ontwikkeling. De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier in opdracht van Opdrachtgever software ontwikkelt.

Artikel 14

14.1 Levering, installatie en acceptatie

14.1.1 Leverancier zal de software ontwikkelen en aan Opdrachtgever leveren op een nader overeen te komen soort en formaat informatiedrager en Overeenkomstig de functionele en/of technische specificaties welke door partijen schriftelijk zullen worden omschreven. Leverancier zal de software met zorg ontwikkelen op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

14.1.2 Leverancier kan technische maatregelen nemen ter bescherming van de door haar geleverde software. Indien Leverancier door middel van technische bescherming het product heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen en/of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de software te maken, zal Leverancier op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de software aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

14.1.3 Indien partijen schriftelijk een acceptatietest zijn overeengekomen kan Opdrachtgever gedurende een periode van tien werkdagen na levering van de software onderzoeken of deze voldoet aan de specificaties zoals bedoeld in artikel 14.1.2, hierna de “testperiode”. De acceptatietest zal plaatsvinden in een van tevoren overeengekomen omgeving en overeenkomstig een overeengekomen procedure. Acceptatie van de software mag slechts worden onthouden op grond van het niet voldoen van de software aan de specificaties, tenzij het ondergeschikte gebreken in de software betreft, zijnde gebreken die operationele en/of productieve ingebruikname van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze ondergeschikte gebreken kosteloos te herstellen.

14.1.4 Indien gedurende de testperiode blijkt dat de software niet voldoet aan de specificaties zoals bedoeld in artikel 14.1.2, zal Opdrachtgever Leverancier hiervan uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in kennis stellen onder vermelding van de specificaties waaraan de software niet voldoet, hierna ‘de gebreken’, in welk geval de testperiode wordt onderbroken. Leverancier zal vervolgens de in de

voornoemde kennisgeving vermelde gebreken zo spoedig mogelijk herstellen en de software herleveren aan Opdrachtgever, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden voor Opdrachtgever. Op het moment van herlevering van de software vangt de testperiode van 10 werkdagen opnieuw aan. Mocht Opdrachtgever vervolgens onverhoopt op nieuwe gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties stuiten, dat wil zeggen gebreken die niet reeds in de vorige testperiode aanwezig waren en waarvan Opdrachtgever Leverancier derhalve niet gedurende de vorige testperiode in kennis had kunnen stellen, dan zal de procedure zoals hierboven omschreven worden herhaald.

14.1.5 Opdrachtgever wordt geacht de software te hebben geaccepteerd: (1) indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen: bij levering van de software; dan wel (2) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: na afloop van die testperiode; dan wel (3) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen en Opdrachtgever Leverancier gedurende de testperiode een inkennisstelling als bedoeld in artikel 14.1.4 heeft doen toekomen: nadat Leverancier de in de inkennisstelling vermelde gebreken heeft hersteld; dan wel (4) bij ingebruikname van de software door Opdrachtgever.

14.1.6 Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een andere fase en/of ander onderdeel onverlet.

Artikel 15

15.1 Garantie

15.1.1 Gedurende een periode van één maand na levering of, indien een acceptatietest is overeengekomen, één maand na afloop van de testperiode, zal Leverancier eventuele gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties kosteloos herstellen, indien en voor zover zij binnen die periode schriftelijk van deze gebreken in kennis is gesteld door Opdrachtgever. Leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking en/of gebreken zal werken en/of dat alle gebreken kunnen worden hersteld.

15.1.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de software alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

15.1.3 Leverancier kan gedurende bovenomschreven garantieperiode zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.

15.1.4 De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de software heeft aangebracht c.q. heeft doen aanbrengen. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantieverplichting.

15.1.5 Herstel van de gebreken zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programma omwegen en/of probleem vermijdende restricties in de software aan te brengen.

15.1.6 Na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode is Leverancier niet gehouden eventuele gebreken in het product te herstellen, tenzij partijen hiertoe een onderhouds- of Service Level Overeenkomst zijn overeengekomen.

Artikel 16

16.1 Gebruiksrecht

16.1.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 van deze algemene voorwaarden, verleent Leverancier Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de software, welk gebruiksrecht uitsluitend het recht omvat de software te laden en uit te voeren.

16.1.2 De sourcecodes van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte (technische) documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter

beschikking gesteld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien Opdrachtgever (technische) documentatie wenst, dient zij hiervoor apart een Offerte aan te vragen bij Leverancier.

16.1.3 Opdrachtgever zal alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software onverwijld aan Leverancier retourneren indien het bovenomschreven gebruiksrecht van de software wordt beëindigd. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever Leverancier zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk bevestigen.

Artikel 17

17.1 Onderhoud/hosting/service level

17.1.1 Op verzoek van Opdrachtgever kunnen partijen in onderling overleg een onderhouds-, hosting en/of Service Level Overeenkomst aangaan, op welke Overeenkomst de gebruikelijke voorwaarden van Leverancier van toepassing zullen zijn.

17.1.2 Leverancier zal gebreken in de software binnen de in de betreffende Overeenkomst genoemde termijn naar beste vermogen trachten te herstellen. Herstel van de gebreken zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programma omwegen en/of probleem vermijdende restricties in de software aan te brengen. Leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking en/of gebreken zal werken en/of dat alle gebreken kunnen worden hersteld.

17.1.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de software alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

17.1.4 Voor herstel van verminkte en/of verloren gegane gegevens dient een aparte Offerte te worden aangevraagd, evenals voor herstel van gebreken ten gevolge van door of vanwege Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier aangebrachte wijzigingen in de

software. Voorts kan Leverancier zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.