

Algemene voorwaarden COEN

gevestigd te Breda,

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel op 13-01-2015 onder dossiernummer
17165122

en openbaar gepubliceerd op de website www.coen.nl

Artikel 1 DEFINITIES

1. **Algemene voorwaarden:** de onderhavige bepalingen.
2. **Opdrachtnemer:** de eenmanszaak Coen, alsmede door hem ingeschakelde derde(n) ten behoeve van de overeenkomst. De eenmanszaak wordt gevoerd door Coen Sleeuwenhoek. Opdrachtnemer is een IT-bedrijf dat totale kantoorautomatisering verzorgt. Opdrachtnemer levert kennis, hardware, software en verricht beheer op afstand en locatie.
3. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
4. **Partijen:** Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk.
5. **Offerte:** elk mondeling of schriftelijk aanbod van Opdrachtnemer om een overeenkomst met Opdrachtgever aan te gaan.
6. **Opdracht:** iedere opdracht en/of overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van diensten, het leveren van producten en/of het uitvoeren van overige werkzaamheden.
7. **Dienst:** onderhoud aan hardware en software van Opdrachtgever, configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, het maken van maatwerk software op verzoek van Opdrachtgever, levering van hardware, levering van software onder licentie, ondersteuning op afstand, ondersteuning op locatie aan medewerkers van Opdrachtgever en al hetgeen daarmee samenhangt.
8. **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van de te verlenen diensten, producten en/of werkzaamheden.
9. **Storing:** het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties.
10. **Reservekopie:** een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging.

11. **Interoperabiliteit:** het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

Artikel 2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Opdrachten en andere (rechts)handelingen, die betrekking hebben op de diensten en/of producten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert en voorts op alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien en/of daarmee verband houden.
2. Het in het voorgaande lid bepaalde geldt eveneens voor (nadere dan wel aanvullende) overeenkomsten tussen Partijen, waarbij de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden niet nader (uitdrukkelijk) is ingeroepen.
3. Deze Algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Opdrachtgever, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
4. De toepasselijkheid van enige andere algemene voorwaarden en/of bedingen is uitgesloten, behoudens voor zover die algemene voorwaarden en/of bedingen schriftelijk en uitdrukkelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.
5. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden van kracht blijven en zal Opdrachtnemer in plaats daarvan bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen vaststellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht worden genomen.
7. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

Artikel 3 OFFERTES, TOTSTANDKOMING OPDRACHTEN

1. Alle Offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
2. Offertes zijn 14 dagen geldig, tenzij anders is aangegeven.
3. Een overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende Offerte of opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd, dan wel – bij gebreke van een dergelijke opdrachtbevestiging – op het tijdstip dat Opdrachtnemer tot uitvoering van de Opdracht is overgegaan.
4. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever tot de offertedatum aan Opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle essentiële informatie voor de opzet, uitvoering en afronding van de Opdracht aan Opdrachtnemer

is verstrekt. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.

5. Opdrachtgever is verplicht de opdrachtbevestiging op juistheid en volledigheid te controleren. Indien het vermeldde in de opdrachtbevestiging van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever afwijkt van de Opdracht, dient Opdrachtgever binnen 5 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk te reageren, bij gebreke waarvan de opdrachtbevestiging als juist en bindend wordt beschouwd.
6. De door Partijen getekende Offerte komt in plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
8. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Opdrachten.
9. Indien Opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen in de Opdracht die tot de overeenkomst heeft geleid, kunnen deze wijzigingen schriftelijk of mondeling worden voorgesteld. Wijzigingen en eventuele aanpassingen in de overeenkomst die hiervan het gevolg zijn worden schriftelijk door Opdrachtnemer bevestigd, met een duidelijke omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.
10. Indien de aanvaarding door Opdrachtgever – op ondergeschikte punten – afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod, is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De Opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

Artikel 4 WIJZIGING VAN (DE INHOUD VAN) DE OPDRACHT; ANNULERING

1. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk en/of noodzakelijk is om de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen Partijen tijdig en in onderling overleg de Opdracht dienovereenkomstig aan.
2. Indien Partijen overeenkomen dat de Opdracht wordt gewijzigd en/of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering van de Opdracht daardoor worden beïnvloed. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassing van (de inhoud van) de Opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden.
3. Indien aanpassing van (de inhoud van) de Opdracht het gevolg is van verzoeken en/of handelingen van Opdrachtgever en/of andere omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan mag Opdrachtnemer het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van zijn gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate Opdracht in rekening brengen.

4. Behoudens nadrukkelijke instemming door Opdrachtnemer en de bepalingen zoals vermeld in artikel 25 van deze Algemene voorwaarden, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Opdracht te annuleren dan wel te beëindigen. Een verzoek tot annulering dan wel beëindiging dient schriftelijk te worden ingediend door Opdrachtgever. Opdrachtnemer weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden, mits door Opdrachtgever in redelijke mate wordt ingestaan voor vergoeding van gederfde inkomsten.

Artikel 5 WIJZE VAN UITVOERING

1. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om zijn werkzaamheden naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uit te voeren en neemt daarbij de zorgvuldigheid in acht, die van een professionele dienstverlener kan en mag worden verwacht. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat het door Opdrachtgever met de Opdracht nagestreefde doel en/of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. De termijn waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen Partijen bepaald.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de wijze te bepalen waarop de Opdracht wordt uitgevoerd. Daarbij neemt Opdrachtnemer zoveel mogelijk de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtgever, en de in alle redelijkheid en tijdig door Opdrachtgever aangegeven aanwijzingen ter zake de Opdracht, in acht. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bij voorgenomen wijzigingen in de uitvoering van de Opdracht.
4. Opdrachtnemer heeft de plicht om Opdrachtgever desgevraagd vooraf in te lichten over de wijze waarop de Opdracht wordt uitgevoerd.
5. Partijen voeren gedurende de uitvoering van de Opdracht regelmatig overleg over de stand van zaken en de wijze waarop de Opdracht wordt uitgevoerd.
6. Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen wordt uitgevoerd, dan kan Opdrachtnemer de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot het moment dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. Opdrachtnemer houdt ter zake van de Opdracht een werkdossier aan met daarin onder meer kopieën van relevante stukken, welk dossier eigendom is van Opdrachtnemer.
8. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, behoren niet tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer:
 - a. het uitvoeren van tests, het aanvragen van vergunningen en het beoordelen of instructies van Opdrachtgever voldoen aan wettelijke of kwaliteitsnormen;
 - b. het doen van onderzoek naar het bestaan van intellectuele en/of industriële rechten;
 - c. het doen van onderzoek naar de mogelijkheid van de in sub b. bedoelde mogelijke beschermingsvormen voor Opdrachtgever.

9. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen tussen Partijen, zijn geen reden voor afkeuring en/of korting en/of schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst, wanneer deze afwijkingen, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid van ondergeschikte betekenis zijn.
10. Indien en voor zover dit, naar de mening van Opdrachtnemer, van belang is ten behoeve van een goede uitvoering van de Opdracht, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld. Opdrachtnemer zal dit vooraf met Opdrachtgever overleggen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
11. Tenzij anders is overeengekomen is Opdrachtnemer geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij de uitvoering van de Opdracht, ook niet indien Opdrachtnemer deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of Opdrachtnemer de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of de leverancier. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover adequaat informeren.
12. Opdrachtnemer is gerechtigd, maar nimmer verplicht, om de juistheid, volledigheid of samenhang van aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
13. Opdrachtnemer is gerechtigd om een passend alternatief voor een geoffreerde en gespecificeerde roerende zaak te leveren dan wel in te zetten, indien de geoffreerde en gespecificeerde roerende zaak niet langer leverbaar dan wel geschikt is.

Artikel 6 VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER

1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en/of nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Opdracht mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
2. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer (zoals webhostingaccounts) die Opdrachtnemer redelijkerwijs nodig heeft om de Opdracht uit te voeren.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat voor de uitvoering van de Opdracht desgevraagd werkruimte en werkfaciliteiten ter beschikking worden gesteld met passende voorzieningen.
4. Indien medewerkers van Opdrachtnemer en/of derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld, op de locatie van Opdrachtgever en/of op een door

- Opdrachtgever aangewezen andere locatie, werkzaamheden uitvoeren, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de door die medewerkers en/of derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer en back-up daarvan.
 - Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever apparatuur, programmatuur en/of materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden, noodzakelijke specificaties.
 - Indien de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke gegevens, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken tussen Partijen ter beschikking van Opdrachtnemer staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de Opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen

Artikel 7 OPLEVERING EN AANVAARDING

- Opdrachtnemer zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit volgens zijn professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- Opdrachtgever dient binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard door Opdrachtgever.
- Indien de Opdracht in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid van dit artikel is bepaald.
- Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Opdrachtnemer zich inspannen om de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Opdrachtnemer doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens 14 dagen de tijd om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- Indien Opdrachtgever na de revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Opdrachtnemer gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies. Opdrachtnemer zal bij een revisie aangeven of bij volgende revisies meerkosten verschuldigd zullen zijn.
- Indien een der Partijen aangeeft verdere revisie niet (meer) zinvol te achten, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Opdrachtnemer gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag.

Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Opdrachtnemer kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Opdrachtnemer het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 8 (LEVERINGS)TERMIJNEN

1. Alle door Opdrachtnemer genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bij Opdrachtnemer bekend waren en deze termijnen zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
2. Opdrachtnemer is niet gebonden aan (leverings)termijnen die, vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige (leverings)termijn dreigt, treden Partijen zo spoedig mogelijk in overleg.
3. Indien een termijn is overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn raakt Opdrachtnemer slechts in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Opdracht.

Artikel 9 RISICO

1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de Opdracht zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever ingeschakelde derde zijn gebracht.
2. Bij levering franco (delivered duty paid), waaronder niet is begrepen het lossen van de goederen van enig vervoermiddel, reizen de goederen voor rekening en risico van Opdrachtnemer. In alle andere gevallen reizen de goederen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Als tijdstip van levering wordt dan aangemerkt het tijdstip, dat de goederen de vestiging van Opdrachtnemer hebben verlaten of wanneer Opdrachtnemer aan Opdrachtgever heeft gemeld dat de goederen klaar staan voor verzending.
3. Leveringscondities worden uitgelegd in overeenstemming met de laatst gepubliceerde "Incoterms", voor zover zij niet afwijken van hetgeen uit deze Algemene voorwaarden en/of uit tussen Partijen schriftelijk vastgelegde afspraken voortvloeit.
4. Molestrisico komt steeds ten laste van Opdrachtgever.

5. Verzekeringen worden door Opdrachtnemer slechts op verzoek en voor rekening van Opdrachtgever afgesloten. Opdrachtgever kan nimmer meer rechten aan deze bepaling ontleen, dan wanneer hij zelf de verzekeringsovereenkomst zou hebben afgesloten.

Artikel 10 GARANTIE EN REPARATIE

1. Opdrachtnemer verstrekt slechts garantie op geleverde diensten en/of producten, indien en voor zover Opdrachtnemer garantie ontvangt van zijn leveranciers. Het recht op garantie dient door Opdrachtgever te worden aangetoond, zo nodig middels opgave van serie- of licentienummers en/of het overleggen van facturen met die gegevens.
2. Opdrachtgever dient gedurende de garantieperiode geconstateerde gebreken zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk te melden aan Opdrachtnemer.
3. Indien het recht op garantie binnen 1 jaar na aanvangsdatum van de garantietermijn door Opdrachtgever wordt ingeroepen, komen eventueel hieruit voortvloeiende kosten ter zake hulp en assistentie van de Opdrachtnemer bij het inroepen van deze garantie bij de fabrikant of oorspronkelijke leverancier (lees: niet de Opdrachtnemer) voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien het recht op garantie wordt ingeroepen na 1 jaar na aanvangsdatum van de garantietermijn, heeft Opdrachtnemer het recht om alle hieruit voortvloeiende kosten en uren bij Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de alsdan geldende tarieven.
4. De garantieverplichting vervalt, indien storingen en/of andere gebreken het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel indien Opdrachtgever zelf wijzigingen en/of reparaties aan het geleverde verricht of laat verrichten en/of indien het geleverde voor andere dan normale (bedrijfs)doeleinden wordt aangewend of naar het oordeel van Opdrachtnemer op onoordeelkundige wijze is behandeld en/of onderhouden.
5. Indien Opdrachtgever zaken ter reparatie, al dan niet in het kader van garantie, wil aanbieden, draagt hij de verantwoordelijkheid voor het beoordelen en vastleggen van de staat, waarin het te repareren goed worden aangeboden. Opdrachtnemer heeft het recht om een aangeboden zaak te weigeren en op kosten van Opdrachtgever te retourneren, indien door ondeugdelijke verpakking schade is geleden.
6. Behalve indien de reparatie in het kader van garantie wordt verricht, wordt vooraf een schriftelijke opgave gedaan van de kosten voor reparatie. Opdrachtnemer is gerechtigd de kosten van het opsporen van gebreken die ingevolge deze bepalingen niet door garantie gedekt worden, aan Opdrachtgever in rekening te brengen overeenkomstig de daarvoor bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarieven, te vermeerderen met de eventuele kosten van retourzending en (her-) verpakking. Dit geldt ook indien geen gebreken worden geconstateerd of indien Opdrachtgever ervoor kiest om – na een opgave van de reparatiekosten – de reparatie niet te laten uitvoeren. De garantie op reparaties bedraagt 30 dagen.

7. Kosten die niet onder garantie bij leverancier of toeleverancier geclaimd kunnen worden en evenmin onder de dekking van een onderhoudscontract vallen, worden op basis van de alsdan geldende tarieven aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
8. Opdrachtnemer geeft nimmer garantie op verbruiksmaterialen en/of op artikelen/onderdelen die de leverancier van hardware of Opdrachtgever heeft geplaatst of gebruikt. Onder verbruiksmaterialen worden onder andere verstaan: linten, cartridges, drums, toners, fuserunits, printkoppen, glasplaten, snoeren, batterijen, informatiedragers anders dan harde schijven en solid state drives.

Artikel 11 INSTALLATIE EN CONFIGURATIE

1. Opdrachtnemer zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een nieuw, werkend hardware- en softwaresysteem te realiseren.
2. De keuze, aanschaf en beheer van hardware-, software en netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie zal plaatsvinden, is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
3. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer, medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal uitsluitend plaatsvinden als dit noodzakelijk is en uitsluitend na overleg met Opdrachtgever.
4. Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt worden nageleefd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, betreffende installatie en licenties van de software, behalve voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Opdrachtnemer.

ARTIKEL 12 ONDERHOUD

1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de Offerte of nadere afspraken, en meer algemeen het verhelpen van storingen en het herstellen van gebreken.
2. Van een storing is uitsluitend sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
3. Indien tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Opdrachtnemer een eventuele storing

- en/of andere geconstateerde gebreken aan Opdrachtnemer melden. Na ontvangst van de melding zal Opdrachtnemer naar beste vermogen en binnen een redelijke termijn eventuele gebreken herstellen indien het geleverde niet aan de specificaties voldoet.
4. Opdrachtnemer zal zich inspannen om het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van zijn leveranciers(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches' of 'firmware') of reserve-onderdelen. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.
 5. Als onderdeel van het onderhoud zal Opdrachtnemer zich inspannen om fouten in de werken en bijbehorende software te herstellen. Opdrachtnemer is hierbij echter afhankelijk van leveranciers(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteiten en/of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Opdrachtnemer hierover vooraf overleg voeren met Opdrachtgever.
 6. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een verzoek van Opdrachtgever te weigeren als dit verzoek naar zijn oordeel niet haalbaar is en/of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.
 7. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een door Opdrachtgever verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal Opdrachtnemer dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Opdrachtnemer deze doorvoert, geschiedt dit op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.
 8. Vervanging van onderdelen geschiedt, indien dit naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Opdrachtnemer.
 9. Indien geen onderhoudsovereenkomst tussen Partijen is gesloten, kunnen uitsluitend garantieaanspraken worden gedaan conform artikel 10 van deze Algemene voorwaarden.
 10. Opdrachtnemer kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de software door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd of wordt onderhouden. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder het onderhoud.
 11. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Opdrachtnemer geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze wijziging schriftelijk

heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Artikel 13 ONDERHOUDS- EN GEBRUIKSVORWAARDEN

1. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Opdrachtnemer daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde, gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden medewerkers van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen.
2. Op verzoek van Opdrachtnemer zal een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
3. Opdrachtgever is bevoegd niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur en systemen op de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Opdrachtnemer geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Opdrachtnemer geleverde programmatuur, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
4. Indien het naar het oordeel van Opdrachtnemer voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking stellen van Opdrachtnemer.
5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Opdrachtnemer behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
6. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
7. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Opdrachtnemer deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten om dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur voor onderhoud aan Opdrachtnemer aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.

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

Artikel 14 ONDERSTEUNING OP AFSTAND

1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, email en/of andere tussen Partijen af te spreken kanalen.
2. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever voor het verrichten van werkzaamheden ter zake ondersteuning op afstand tegen het overeengekomen uurtarief.

Artikel 15 ONTWIKKELING/AANPASSING VAN WERKEN

1. Indien sprake is van het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen, heeft Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen, het recht om gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van werken.
2. Het is Opdrachtnemer toegestaan om gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in werken die Opdrachtnemer maakt of aanpast in het kader van de uitvoering van de Opdracht. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software uitsluitend als open source kan verspreiden, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
3. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de Werken bij Opdrachtgever.

Artikel 16 HONORARIUM EN KOSTEN

1. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders wordt vermeld.
2. Opdrachtnemer heeft recht op een honorarium voor het uitvoeren van de Opdracht. Dit kan bestaan uit een uurtarief, een consultancy-fee, een vast bedrag, of uit enige

- andere tussen Partijen overeen te komen vergoeding. Opdrachtnemer is gerechtigd het honorarium jaarlijks te indexeren met ingang van ieder kalenderjaar.
3. In het honorarium van Opdrachtnemer zijn alle normale bureaunkosten, waaronder secretariële werkzaamheden, kopieerkosten, portokosten en telefoonkosten inbegrepen.
 4. In het honorarium zijn geen kosten begrepen voor het verhelpen van storingen en/of andere gebreken. Opdrachtnemer heeft het recht om de kosten die hieruit voortvloeien volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
 5. Opdrachtgever heeft het recht om een opslagpercentage voor materialen in rekening te brengen.
 6. Eventueel onvoorziene (extra) uitgaven worden uitsluitend na overleg met Opdrachtgever gedaan en zo mogelijk ter plaatse dan wel achteraf alsnog bij afzonderlijke factuur in rekening gebracht, verhoogd met een nader in de Opdracht vermelde opslag.
 7. In geval van een Opdracht waarin sprake is van door Opdrachtgever periodiek te betalen bedragen, geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden, de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
 8. Opdrachtnemer is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor werkzaamheden die, volgens de desbetreffende planning en/of volgens de Opdracht, zullen worden uitgevoerd dan wel geleverd op een tijdstip dat tenminste 3 maanden na de datum van de in het voorgaande lid genoemde kennisgeving ligt.
 9. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in de leden 7 en 8, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 7 werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
 10. Indien Opdrachtnemer door het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of materialen, door een gewijzigde, hetzij onjuiste Opdracht, dan wel door externe omstandigheden genoodzaakt is om meer of andere werkzaamheden uit te voeren, dan worden deze werkzaamheden apart in rekening gebracht, op basis van de gebruikelijk door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit door omstandigheden niet mogelijk is of indien de aard van de werkzaamheden uitstel niet toelaat.
 11. Indien de uitvoering van de Opdracht wordt vertraagd of onderbroken door omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, dan is Opdrachtgever verplicht eventuele kosten die dit met zich meebrengt te vergoeden. Opdrachtnemer zal deze kosten zoveel mogelijk proberen te beperken.

12. Opdrachtnemer verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt uitsluitend indien niet op basis van een overeengekomen vaste vergoeding wordt gewerkt.
13. Indien het voor de uitvoering van de Opdracht nodig is dat Opdrachtnemer reiskosten maakt, of verblijfkosten in lokaliteiten die niet aan Opdrachtgever toebehoren of die niet door Opdrachtgever zijn gehuurd, komen deze kosten geheel ten laste van Opdrachtgever en dienen deze kosten door Opdrachtgever rechtstreeks aan de betreffende crediteur te worden voldaan. Voordat deze kosten worden gemaakt zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzicht geven in de hoogte van de betreffende kosten.
14. De kosten van derden die Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdracht dient te maken, worden aan Opdrachtgever doorberekend met een opslagpercentage ten behoeve van Opdrachtnemer na onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De kosten dienen door Opdrachtgever te worden voldaan dan wel worden rechtstreeks door (de) derde(n) gefactureerd aan Opdrachtgever. De inzet van derden wordt tussen Partijen in onderling overleg afgestemd.
15. De kosten van hardware zoals opgenomen in de offerte betreffen altijd een geschatte kostprijs. De dagprijzen van hardware fluctueren als gevolg waarvan Opdrachtnemer de dagprijs bij aanschaf van het product met het overeengekomen opslagpercentage zal factureren aan Opdrachtgever.
16. De door Opdrachtgever verschuldigde prijs is niet afhankelijk van de uitkomsten en/of het resultaat van de uitgevoerde Opdracht.
17. Opdrachtgever is desgevraagd verplicht een voorschotbetaling aan Opdrachtnemer te verstrekken voor onder meer door Opdrachtnemer aan te schaffen zaken die nodig zijn voor het uitvoeren van de Opdracht. In geval van annulering van de Opdracht, is Opdrachtnemer niet gehouden een betaald voorschot voor reeds door Opdrachtnemer aangeschafte zaken aan Opdrachtgever te restitueren, tenzij redelijkheid- en billijkheid zich hiertegen verzet.

Artikel 17 FACTURERING EN BETALING

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Opdracht in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige facturering. In overleg met Opdrachtgever mag Opdrachtnemer het overeengekomen tarief en kosten als voorschot, tussentijds of periodiek in rekening brengen.

3. Opdrachtgever dient facturen van Opdrachtnemer binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen. Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden op de door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Deze betalingstermijn is een fatale termijn. Indien Opdrachtgever het bedrag van de factuur zoals door hem verschuldigd niet binnen de vastgestelde termijn voldoet, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is in dat geval de desbetreffende wettelijke rente verschuldigd vanaf het moment dat Opdrachtgever in gebreke is tot aan de datum van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als een volledige maand.
4. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever komen. Deze buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald op 15% van de hoofdsom, zulks onverminderd het recht van Opdrachtnemer om de daadwerkelijke gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum. De eventueel gemaakte gerechtelijke kosten en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
5. Indien betaling langer dan één maand achterwege blijft, kan Opdrachtnemer de uitvoering van de Opdracht opschorten totdat betaling is geschied.
6. De door Opdrachtgever of derden te verrichten betalingen worden steeds het eerst in mindering gebracht op die vordering, waarvoor Opdrachtnemer niet het eigendomsvoorbehoud, zoals vermeld in deze Algemene voorwaarden, geldend heeft kunnen maken. Met inachtneming daarvan worden de betalingen eerst in mindering gebracht op de verschuldigde kosten, daarna op de verschuldigde rente en tenslotte op de hoofdsom.
7. Opdrachtnemer heeft het recht om, alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door Opdrachtgever te verlangen wanneer het naar het oordeel van Opdrachtnemer aannemelijk is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen dan wel een dergelijk handelwijze volgens Opdrachtnemer wenselijk is.
8. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het gehele bedrag van de factuur.
9. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 18 RECLAMES

1. Opdrachtgever is verplicht om meteen na voltooiing van de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden en/of levering van zaken en/of ontvangst van facturen, een en ander grondig te inspecteren.
2. Gebreken die Opdrachtgever bij inspectie als bedoeld in het vorige lid heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, dienen uiterlijk binnen 3 dagen na het uitvoeren van de werkzaamheden en/of levering van zaken, dan wel uiterlijk binnen 3 dagen na ontvangst van de factuur, schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden vermeld, met opgave van de aard van de gebreken.
3. Gebreken die Opdrachtgever bij inspectie niet had kunnen ontdekken dienen binnen 5 dagen na ontdekking schriftelijk te worden medegedeeld aan Opdrachtnemer, met opgave van de aard van de gebreken, met dien verstande dat iedere aansprakelijkheid vervalt voor gebreken die niet binnen 30 dagen na het uitvoeren van de werkzaamheden of het leveren van zaken, schriftelijk door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn gemeld.
4. Indien Opdrachtgever niet binnen de in de vorige leden vermelde termijnen reageert, dan vervalt ieder recht op reclame.
5. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Indien Opdrachtgever niet binnen de hierboven vermelde termijn reageert, dan vervalt het recht op reclame.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk en zal nimmer gehouden zijn tot vergoeding van enige schade of tot vervanging van geleverde zaken, indien de afwijking/klacht het gevolg is van geringe afwijkingen en/of normale slijtage.
7. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog uitvoeren zoals overeengekomen. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening dan wel werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 21 van deze Algemene voorwaarden.
8. Reclames schorten de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.

Artikel 19 TERUGGAVE TER BESCHIKKING GESTELDE ZAKEN

1. Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht zaken ter beschikking heeft gesteld, zal Opdrachtnemer deze zaken binnen 4 weken in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig teruggeven aan Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtgever van mening is, dat niet alle ter beschikking gestelde zaken binnen de gestelde termijn van 4 weken zijn teruggegeven, dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na afloop van de in lid 1 van dit artikel opgenomen periode van 4 weken, hiervan melding te doen aan Opdrachtnemer. Na afloop van deze termijn mag

Opdrachtnemer er gerechtigd vanuit gaan, dat alle ter beschikking gestelde zaken aan Opdrachtgever zijn geretourneerd.

Artikel 20 INTELLECTUELE EN INDUSTRIËLE EIGENDOM

1. Alle rechten van intellectuele en/of industriële eigendom op alle krachtens de Opdracht ontwikkelde of ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur en/of andere materialen, zoals software, hardware of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze Algemene voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend Opdrachtnemer daartoe bevoegd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Partijen kunnen overeenkomen dat de in het eerste lid bedoelde rechten geheel of gedeeltelijk aan Opdrachtgever worden overgedragen. Deze overdracht en de eventuele voorwaarden waaronder de overdracht plaatsvindt, worden altijd schriftelijk vastgelegd.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen en/of andere rechten van intellectuele en/of industriële eigendom uit de apparatuur, programmatuur en/of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en/of geheimhouding van de programmatuur.
5. Het is Opdrachtnemer toegestaan om technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is om een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
6. Behalve in het geval dat Opdrachtnemer een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft Opdrachtgever het recht maximaal één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan, een reservekopie te maken. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
7. Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt, dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft om dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur

en de aan hem door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever, Opdrachtnemer schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Opdrachtnemer zal dan binnen een redelijke termijn aan Opdrachtgever meedelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en onder welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden met betrekking tot de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden.

8. Het is Opdrachtgever, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan gegevens en/of materialen te verveelvoudigen, te openbaren, te exploiteren, ingrijpend te wijzigen, dan wel op enigerlei wijze aan derden buiten de eigen organisatie ter beschikking te stellen. Dit verbod omvat tevens het uitdrukkelijk of stilzwijgend toestaan van voormelde handelingen.
9. Na het voltooien van de Opdracht hebben noch Opdrachtgever noch Opdrachtnemer tegenover elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte gegevens en/of materialen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 21 AANSPRAKELIJKHEID

1. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden directe schade, die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht, voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Opdracht te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn systeem en daarmee samenhangende voorzieningen, doordat Opdrachtnemer op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene voorwaarden;
 - d. de redelijke kosten die zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene voorwaarden.
3. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor:

- a. schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of informatie of schade die anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van Opdrachtgever;
 - b. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen en/of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden (medewerkers van Opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie;
 - c. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade, die het gevolg is van storingen en/of andere gebreken;
 - d. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade, veroorzaakt door gebruik in strijd met de algemeen gebruikelijke kennelijke bestemming van het door Opdrachtnemer geleverde, ook niet indien Opdrachtnemer op de hoogte is van het door Opdrachtgever (beoogde) afwijkende gebruik;
 - e. bij Opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of vermindering van gegevens en/of schade door bedrijfsstagnatie.
 - f. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade als gevolg van een server dan wel servers welke niet door Opdrachtnemer zijn geïnstalleerd bij Opdrachtgever.
4. De in het derde lid vermelde uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
 5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval op grond van een door Opdrachtnemer gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
 6. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens een in het voorgaande lid genoemde verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Opdracht bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor zes kalendermaanden.
 7. Het bedrag waarvoor Opdrachtnemer in het voorkomende geval aansprakelijk is, wordt verminderd met de eventuele bedragen waarvoor Opdrachtgever is verzekerd.
 8. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Opdracht, ontstaat uitsluitend indien Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stelt, en daarbij een redelijke termijn stelt om de tekortkoming op te heffen en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo

gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
10. Enig recht op schadevergoeding vervalt 3 maanden na het moment, waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van dit recht. Voor consumenten en aan consumenten gelijk gestelde partijen geldt de afwijkende maximale termijn van één jaar. Indien Opdrachtgever nooit over geleden schade dan wel gemaakte fouten heeft gereclameerd, komt Opdrachtgever niet voor schadevergoeding in aanmerking.
11. Voor elke door Opdrachtnemer aanvaarde Opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

Artikel 22 NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)

1. Alle situaties van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer, waaronder het ontstaan van storingen en/of andere gebreken, ontslaan Opdrachtnemer van enige verplichting tot nakoming van de Opdracht, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Aanspraak op schadevergoeding is in dergelijke gevallen uitgesloten. Onder overmacht wordt in deze Algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichting na te komen.
2. Indien Opdrachtnemer door een niet toerekenbare tekortkoming is verhinderd de Opdracht uit te voeren, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de Opdracht op te schorten dan wel te ontbinden. Opdrachtgever kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
3. Indien het uitvoeren van de Opdracht mede afhangt van door Opdrachtgever ingeschakelde derden, is Opdrachtnemer gerechtigd, wanneer deze derden niet aan hun verplichtingen voldoen en daardoor de Opdracht niet, niet tijdig of niet zonder aanzienlijke extra inspanning en/of kosten kan worden uitgevoerd, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden, indien voortzetting van de werkzaamheden redelijkerwijs niet meer van Opdrachtnemer kan worden gevegd. Opdrachtgever kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
4. Hetzelfde recht als in het vorige lid van dit artikel omschreven heeft Opdrachtnemer in het geval van mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar, contingentering of andere overheidsmaatregelen, werkstaking, stremming van vervoer en brandgelden.

5. In geval een der Partijen niet aan zijn verplichtingen kan voldoen of verwacht hieraan niet te kunnen voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
6. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Opdracht is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te betalen als ware het een afzonderlijke Opdracht.

Artikel 23 VRIJWARING

1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden voor alle eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Opdracht schade lijden die aan Opdrachtgever toerekenbaar is, onverlet de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 21 van deze Algemene voorwaarden.
2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden wegens (product)aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product en/of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur en/of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur en/of andere materialen.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom en/of eigendom op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en/of materialen, die bij de uitvoering van de Opdracht worden gebruikt.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur en/of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
5. Indien Opdrachtnemer op grond van het in dit artikel bepaalde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden om Opdrachtnemer zowel in als buiten rechte bij te staan en onmiddellijk alles te doen wat in dit geval van hem verwacht mag worden.

Artikel 24 GEBRUIK VAN EMAIL

1. Tijdens de uitvoering van de Opdracht zullen Partijen door middel van email met elkaar kunnen communiceren.

2. Partijen erkennen dat aan het gebruik van email risico's kleven zoals – maar niet beperkt tot – vervorming, vertraging en/of virus. Partijen stellen hierbij vast tegenover elkaar niet aansprakelijk te zullen zijn voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van email. Ieder der Partijen doet al hetgeen redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

Artikel 25 DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT

1. De Opdracht wordt aangegaan voor de duur, zoals bepaald bij de Offerte.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de Opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – de kwaliteit van de door Opdrachtgever in het kader van de Opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de door Opdrachtgever bij de Opdracht betrokken derden.
3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren.
4. Partijen hebben ieder het recht de Opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen Opdracht en eventueel aanvullende Opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de Opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Indien een Opdracht die naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen in goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
6. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de Opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de Opdracht verrichte werkzaamheden door Opdrachtnemer, tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan Opdrachtgever verstuurd facturen blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging van de Opdracht direct opeisbaar. Opdrachtgever is voorts gehouden eventuele schade, bestaande uit winstderving, aan Opdrachtnemer te voldoen.
7. Iedere partij is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij.
 - a. een verzoek tot faillissement is ingediend;
 - b. surseance van betaling is aangevraagd;
 - c. liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft;

- d. op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd of
 - e. indien de andere partij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest. Opdrachtnemer is in geval van ontbinding tegenover Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding gehouden.
8. De overeenkomst eindigt automatisch met onmiddellijke ingang indien Opdrachtnemer overlijdt.
 9. Bij beëindiging van de Opdracht dient iedere partij alle in zijn bezit zijnde goederen, zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij, onmiddellijk aan die andere partij ter hand te stellen.
 10. Indien Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Opdracht op te schorten en de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 26 ZORGVULDIGHEID EN GEHEIMHOUDING

1. Opdrachtnemer betracht bij het gebruik van alle informatie, bedrijfsgegevens en gegevensbestanden die hem ter kennis zijn gekomen in het kader van de Opdracht, de nodige zorgvuldigheid.
2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ene partij aan de andere is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt niet voor zover op Opdrachtnemer een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking of indien Opdrachtnemer door Opdrachtgever van de geheimhoudingsplicht is ontheven.
3. Opdrachtgever zal een geheimhoudingsplicht zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel opleggen aan zijn medewerkers en/of aan derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.
4. Opdrachtnemer is, indien hij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Opdrachtgever verschaft gegevens en informatie alsmede andere gegevens en informatie waarvan hij bij de uitvoering van de Opdracht kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar zijn redelijke oordeel van belang kunnen zijn.
5. Verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer vindt plaats conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en iedereen die noodzakelijkerwijze toegang heeft tot deze gegevens informeren over het vertrouwelijke karakter ervan.
6. Opdrachtnemer beschouwt de persoonsgegevens die hem in het kader van de Opdracht door Opdrachtgever worden versterkt, als zijnde rechtmatig verkregen en

beheerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle eventuele aanspraken van derden ter zake.

7. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 27 EIGENDOMSVOORBEHOUD

1. Alle eventueel door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde en uitgeleende zaken blijven tot aan volledige voldoening van alle vorderingen eigendom van Opdrachtnemer, ook indien deze zaken zijn verwerkt, gebruikt, verbruikt of in andere goederen zijn opgenomen. Opdrachtnemer verkrijgt bij vermenging, verwerking of opname in andere zaken, te allen tijde mede-eigendom naar rato van de waarde van de door Opdrachtnemer geleverde goederen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Bij niet betaling heeft Opdrachtnemer het recht reeds geleverde zaken bij Opdrachtgever terug te halen. Opdrachtgever dient daartoe zijn medewerking te verlenen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden, daarvan op de hoogte te stellen.
5. Opdrachtgever verplicht zich om optimaal zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan Opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer deze schade verhalen op Opdrachtgever.

Artikel 28 OVERIGE BEPALINGEN

1. Indien Opdrachtgever eenzelfde Opdracht tegelijkertijd aan anderen dan aan Opdrachtnemer wenst te verstrekken of de Opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt, zal hij Opdrachtnemer, onder vermelding van de namen van deze anderen, hiervan op de hoogte stellen.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming of met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd zijn rechten en plichten, voortvloeiende uit de overeenkomsten, over te dragen aan derden, met schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever.
4. In geval van overdracht van (een gedeelte van) de onderneming van Opdrachtgever in de zin van artikel 7:662 BW of indien Opdrachtgever een fusie aangaat met een andere

onderneming, is Opdrachtgever verplicht om aan de overnemende of fuserende partij mee te delen dat hij contractuele verplichtingen is aangegaan met Opdrachtnemer met een post-contractueel karakter. De post-contractuele verplichting tussen Partijen is als volgt: Opdrachtgever dient in het geval als in dit lid omschreven ervoor zorg voor te dragen dat alle rechten en plichten uit de tussen Partijen gesloten overeenkomst overgaan op de overnemende of fuserende partij, tenzij Opdrachtnemer afziet van zijn rechten en plichten voortvloeiend uit deze post-contractuele bepaling.

Artikel 29 STRIJDIGE CLAUSULES

Indien deze Algemene voorwaarden en de Offerte onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de Offerte opgenomen voorwaarden.

Artikel 30 NEDERLANDSE TEKST BINDEND

Indien van deze Algemene voorwaarden in een buitenlandse taal gestelde versies zijn of worden opgemaakt zal steeds, in geval van enige afwijking van de Nederlandse tekst dan wel in geval van verschil van mening over de interpretatie van enig beding, de Nederlandse tekst en interpretatie daarvan beslissend zijn.

Artikel 31 TOEPASSELIJK RECHT; BEVOEGDE RECHTER

1. Op alle Opdrachten, waarop deze Algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing.
2. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 108 Rv zullen alle geschillen bij uitsluiting van iedere andere rechter in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, dan wel de bevoegde rechter binnen het gebied van de Rechtbank naar de keuze van Opdrachtnemer.