

1 Algemeen

Dit artikel schetst het kader waarin partijen een overeenkomst met elkaar aangaan. WeSeeDo stelt als leverancier enkele voorwaarden aan het leveren van haar diensten en producten.

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij WeSeeDo B.V. (ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68009461; hierna "**Leverancier**") optreedt als aanbieder of leverancier van de WeSeeDo-dienst, die een online systeem van veilige communicatie behelst, of van andere goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan haar contractuele wedepartij (hierna; "**Afnemer**")
- 1.2. De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden van Afnemer of andere algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3. Partijen kunnen slechts schriftelijk afwijken van deze algemene voorwaarden.
- 1.4. Als enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt of vernietigd wordt, dan gelden de overige bepalingen onverkort. Partijen zullen in dat geval in overleg treden en nieuwe bepalingen overeenkomen om de nietige of vernietigde bepalingen te vervangen.
- 1.5. Leverancier is gerechtigd de tussen partijen geldende algemene voorwaarden van tijd tot tijd aan te passen, maar slechts met inachtneming van een termijn van twee maanden na aankondiging daarvan. Indien Afnemer in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Afnemer gerechtigd om binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking zouden treden.

2 Prijs en betaling

Dit artikel legt uit hoe Afnemer aan Leverancier dient te betalen, dat de prijs af en toe kan wijzigen en wat de gevolgen zijn van niet (tijdig) betalen.

- 2.1. Alle prijzen zijn in de aangegeven valuta en exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld. Leverancier accepteert geen betalingen in andere valuta dan die is aangegeven. Bij gebreke van een aangegeven valuta zijn alle prijzen in Euro's. Alle aanbiedingen of prijsopgaven met betrekking tot de diensten van Leverancier zijn vrijblijvend en herroepbaar tot het moment dat Leverancier langs elektronische weg bevestigt dat de overeenkomst met Afnemer tot stand komt.
- 2.2. Bij een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Leverancier gerechtigd is geldende prijzen en tarieven van tijd tot tijd, maar slechts met inachtneming van een termijn van twee maanden na aankondiging de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Afnemer in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Afnemer gerechtigd om binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 2.3. Verschuldigde bedragen worden door Afnemer vooraf – al dan niet door middel van automatische afschrijving – dan wel volgens de op de factuur vermelde betalingscondities betaald. Afnemer is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen. De vergoeding is ook verschuldigd als Afnemer geen gebruik maakt van de diensten en/of programmatuur.
- 2.4. Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig volledig betaalt, is Afnemer, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd (conform artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek) en is Leverancier direct gerechtigd zonder nadere aankondiging haar dienstverlening op te schorten. Indien Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle advocaatkosten. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Leverancier onverlet, waaronder de onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst en/of het staken van de dienstverlening.
- 2.5. Met betrekking tot de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Afnemer verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van Afnemer tot het leveren van tegenbewijs.
- 2.6. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

3 Duur en beëindiging

Dit artikel legt uit hoe lang de overeenkomst tussen partijen loopt en hoe de overeenkomst kan worden beëindigd.

- 3.1. Als en voor zover tussen partijen een duurovereenkomst is gesloten, dan geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 3.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij een van de partijen de overeenkomst opzegt met de termijn van minimaal één maand voor de prolongatiedatum of rechtsgeldig ontbindt. Afnemer is niet gerechtigd een overeenkomst met Leverancier, die voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 3.3. Indien een overeenkomst van onbepaalde tijd niet door volbrenging eindigt, kan deze door ieder van beide partijen onder opgave van redenen schriftelijk of elektronisch via een middel dat voor duurzame vastlegging geschikt is, zoals een e-mail naar administratie@weseedo.nl, worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 3.4. Ieder van beide partijen hebben de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst (als bedoeld in artikel 6:265 Burgerlijk Wetboek). Betalingsverplichtingen van Afnemer en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Afnemer of een door Afnemer in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. De bevoegdheid tot ontbinding komt Afnemer slechts toe indien Leverancier, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, alsnog toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 3.5. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is.

Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het hiervoor bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 3.6. Ieder van beide partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Ingeval Afnemer onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt daarmee direct het recht van Afnemer tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, applicaties, websites en dergelijke alsmede het recht van Afnemer tot toegang en/of gebruik van de diensten van Leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Leverancier vereist is.
- 3.7. Leverancier zal wegens opzegging of een ontbinding als gevolg van een (dreigende) tekortkoming aan de zijde van Afnemer nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

4 Dienstverlening

Dit artikel besteedt aandacht aan het soort diensten dat Leverancier levert en welke gevolgen dat heeft voor de Afnemer daarvan.

- 4.1. Leverancier levert voornamelijk diensten die communicatie op afstand mogelijk maken al dan niet met video, beelden, tekst en geluid. Deze diensten hebben over het algemeen het karakter van gestandaardiseerde SaaS-diensten ("Software-as-a-Service") en verlopen mede via netwerkverbindingen, waaronder internet, en apparatuur die buiten de controle van Leverancier staan. Leverancier is niet aansprakelijk voor het niet tot stand komen van of correct functioneren van communicatie te wijten aan factoren buiten haar controle, maar spant zich in voor optimale beschikbaarheid en werking van haar diensten en/of programmatuur.

- 4.2. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van regelmatige back-ups en een adequate informatiebeveiliging van zijn gegevens en toegang tot de dienst. Leverancier is in geen enkel geval aansprakelijk voor kosten van (reproductie van) verminkte of verloren gegane gegevens en evenmin voor daaruit voortvloeiende schade of gederfde winsten. Leverancier spant zich in de gegevens bij het gebruik van de communicatieverbindingen zo goed als redelijkerwijs mogelijk worden beschermd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door derden. Leverancier is evenmin verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid en rechtmatigheid van de gegevens die Afnemer of andere gebruikers van de diensten via de diensten aanbieden.
- 4.3. Afnemer zorgt voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur, benodigde licenties en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de diensten en/of programmatuur van Leverancier. Afnemer draagt het risico van selectie van de door Leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten en neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen van waaraan de prestatie van Leverancier dient te voldoen, juist en volledig en tijdig zijn.
- 4.4. Afnemer zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan Leverancier of haar klanten bij het gebruik van de diensten en/of programmatuur van Leverancier. Afnemer dient zich te onthouden handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade kunnen toebrengen aan de systemen van Leverancier of haar klanten. Leverancier heeft te allen tijde het recht om zonder opgave van redenen de toegang van Afnemer tot de diensten en/of programmatuur voor onbepaalde tijd op te schorten, te beperken of te blokkeren, als er een vermoeden is van misbruik of van ander oneigenlijk gebruik of wanneer er sprake is van netwerkcongestie.
- 4.5. Leverancier kan zonder voorafgaande toestemming van Afnemer wijzigingen in haar diensten aanbrengen, zelfs indien deze wijziging leidt tot verandering van de bij de Afnemer geldende technische inrichting of procedures. Kosten of schade die hieruit voortvloeit zijn voor rekening en risico van Afnemer. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Afnemer bepaalde functionaliteiten of eigenschappen van haar diensten of programmatuur te handhaven, aan te passen of toe te voegen. Leverancier zal Afnemer van wezenlijke wijzigingen in haar diensten en/of programmatuur zo spoedig mogelijk aan Afnemer communiceren.
- 4.6. Leverancier kan haar diensten en/of programmatuur geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service zonder hierdoor schadeplichtig te worden. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zo veel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 4.7. Leverancier mag redelijke gebruiksvoorwaarden opleggen aan eindgebruikers van Afnemer om het gebruik van haar diensten te reguleren.

5 Gebruiksrecht

Dit artikel geeft aan de Afnemer een gebruiksrecht om van de diensten van Leverancier gebruik te mogen maken, terwijl tegelijkertijd het intellectueel eigendom van Leverancier wordt beschermd.

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde diensten, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en slechts voor zolang de overeenkomst duurt en het gebruik in overeenstemming is met de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de wettelijke verplichtingen.
- 5.2. Afnemer zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 5.3. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van diensten, apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Afnemer (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Afnemer zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

5.4. Leverancier streeft constant naar verbeteringen. Leverancier mag daarom, naar eigen inzicht, vernieuwingen aanbrengen in haar diensten, programmatuur en documentatie. Leverancier zal Afnemer op de hoogte stellen van de verwerking van updates en/of upgrades voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de diensten, programmatuur en documentatie, een en ander naar het oordeel van Leverancier.

6 Ontwikkeling

Indien tussen partijen speciale afspraken worden gemaakt over het ontwikkelen van software of technische oplossingen, dan legt dit artikel daarvoor de regels uit.

6.1 Indien partijen zijn overeengekomen om software en/of een andere technische oplossing als maatwerk te ontwikkelen, dan gelden mede de bepalingen uit dit artikel in het bijzonder voor de betreffende dienst.

6.2 Indien een (functioneel) ontwerp van de te ontwikkelen software of een andere technische oplossing van te voren niet bekend is, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software of andere technische oplossing ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Afnemer zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

6.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door een iteratief karakter, aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, die al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast. Partijen zullen steeds gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Afnemer aanvaardt het risico dat de software en/of de andere technische oplossing niet per se aan alle specificaties zullen beantwoorden.

6.4 Afnemer zorgt voor een permanente, actieve en door de organisatie van Afnemer gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Afnemer garandeert dat de door Afnemer ingezette medewerkers op sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden en voldoende kennis van zaken.

6.5 Afnemer garandeert voortvarendheid van de door Afnemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Wanneer tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Afnemer ontbreken, is Leverancier gerechtigd - maar niet verplicht - de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen.

6.6 Afnemer aanvaardt de software en/of de andere technische oplossing in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

6.7 Onder de verplichtingen van Leverancier zijn in beginsel niet begrepen het onderhoud van de software en/of de andere technische oplossing en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Leverancier verlangen dat Afnemer daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst zoals een Service Level Agreement ('SLA') aangaat. Deze werkzaamheden worden gedaan op basis van een inspanningsverbintenis en zullen separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier bij Afnemer in rekening worden gebracht.

6.8 De te ontwikkelen software en/of andere technische oplossing geldt als door Afnemer geaccepteerd wanneer deze de betreffende software en/of andere technische oplossing in gebruik heeft genomen en er geen sprake is van het substantieel niet voldoen van de software en/of andere technische oplossing aan de aan Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele en technische specificaties ('must haves').

6.9 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de broncodes en de technische documentatie en de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

6.10 Leverancier staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde software en/of andere technische oplossing goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de software en/of andere technische oplossing goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

7 Uitvoering

Dit artikel gaat over de wijze waarop Leverancier haar diensten uitvoert en wat de Afnemer mag verwachten.

- 7.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomst de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Leverancier zich in een schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk heeft verplicht tot een garantie voor een voldoende bepaald omschreven resultaat.
- 7.2. Leverancier zal de diensten en/of programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan Afnemer ter beschikking stellen. Afnemer aanvaardt de diensten en/of de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is', 'where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 7.3. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij Leverancier schriftelijk anders heeft aangegeven. Aan indicaties over leverings(termijnen) of (oplever)data of aan voorcalculaties of kostenbegrotingen kunnen door Afnemer geen rechten worden ontleend.
- 7.4. Afnemer zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratieve en bewaarverplichtingen en verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken hieromtrent, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten ten grondslag aan de aanspraak aan de Leverancier toerekenbaar zijn. Afnemer staat er echter niet voor in dat haar diensten en/of programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving in het kader van het beschikbaar houden van de betreffende diensten en/of programmatuur.
- 7.5. Indien Afnemer volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

- 7.6. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen (meerwerk), zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Leverancier Afnemer op verzoek van Afnemer schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
- 7.7. Afnemer zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

8 Onderhoud en ondersteuning

Omdat het grootste gedeelte van de diensten van Leverancier bestaat uit software, geeft dit artikel uitleg over hoe Leverancier de software onderhoudt en daarvoor ondersteuning biedt aan de Afnemer.

- 8.1. Leverancier kan niet garanderen dat de bij haar diensten gebruikte programmatuur volledig foutloos is of zonder storingen of onderbrekingen kan blijven functioneren. Leverancier zal zich echter inspannen om goed onderhoud te leveren aan haar diensten en/of programmatuur voor een optimale gebruikservaring.
- 8.2. Indien partijen zo zijn overeengekomen verricht Leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur (het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Leverancier uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties) na een gedetailleerde melding door Afnemer.
- 8.3. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Leverancier op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

Afnemer zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur en eventuele hulpprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

- 8.4. Herstel van fouten geschiedt op een door Leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 8.5. Afnemer zal alle door Leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data. Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Afnemer voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet.
- 8.6. Het onderhoud kan ook de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de diensten en/of programmatuur omvatten, naar keuze van de Leverancier. Na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in een voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 8.7. Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tussen partijen tevens ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders omvat, zal Leverancier telefonisch, via haar website of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de betreffende diensten en/of programmatuur. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning in een door Leverancier geaccepteerde taal binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van de geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens gebruikelijke openingstijden van Leverancier.

9 Aansprakelijkheid van Leverancier

Om de dienstverlening betaalbaar te houden, beperkt Leverancier haar aansprakelijkheid volgens dit artikel.

- 9.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Afnemer overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde heffingen). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde heffingen) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer bedragen dan door de verzekeraar van Leverancier uit te keren sommen.
- 9.2. Leverancier is niet aansprakelijk van hoe Afnemer of derden gebruik maken van de diensten van Leverancier, dus evenmin voor eventueel onrechtmatig of inbreukmakend gebruik van deze diensten.
- 9.3. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 9.4. Tenzij nakoming door de Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 9.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 9.6. Alle in deze algemene voorwaarden opgenomen uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bedient bij de uitvoering van de overeenkomst, maar komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

10 Overmacht

Dit artikel legt uit dat in gevallen van overmacht beide partijen niet gehouden is tot het nakomen van hun verplichtingen.

- 10.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur, diensten of materialen van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Leverancier is voorgeschreven of waarmee gekoppeld wordt, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 10.2. Indien een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft ieder van de partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Dat wat reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

11 Privacy en verwerking van persoonsgegevens

De bescherming van persoonsgegevens is belangrijk en daarom verwijst dit artikel naar een apart tussen partijen te sluiten verwerkersovereenkomst, die dit aspect meer gedetailleerd regelt.

- 11.1. Voor zover er met gebruikmaking van de dienst van Leverancier persoonsgegevens worden verwerkt, doet Leverancier dat volgens de in Nederland geldende regels voor bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Afnemer is in dat kader de 'verantwoordelijke' en Leverancier de 'verwerker'. Bij de eventuele verwerking van persoonsgegevens draagt Afnemer daarom de volledige verantwoordelijkheid en de aansprakelijkheid. Leverancier voert de verwerking slechts uit in opdracht van Afnemer en zal geen persoonsgegevens langer verwerken dan noodzakelijk is voor de opdracht van Afnemer.
- 11.2. Afnemer staat ervoor in dat zij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt zoals voortvloeit uit de regelgeving voor bescherming van persoonsgegevens. Leverancier is niet verantwoordelijk voor een juiste doelbinding. Indien de overeenkomst geen doel vermeldt, dan wordt als doel beschouwd het verlenen van communicatiediensten tussen eindgebruikers van Afnemer en eventueel derden via de diensten van Leverancier.
- 11.3. Leverancier is bereid om separaat een haar conveniërende verwerkersovereenkomst te sluiten met Afnemer. Dit artikel tezamen met de separate verwerkersovereenkomst prevaleren bij strijdige bepalingen uit alle overige overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer waar het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

12 Toepasselijk recht en geschillen

Dit artikel bepaalt naar welk recht en welke taal de overeenkomst moet worden uitgelegd en, indien nodig, door welke rechter.

- 12.1. De overeenkomsten tussen partijen worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.
- 12.3. Als Leverancier ook andere versies dan de Nederlandse versie van deze voorwaarden heeft verschaft, dan prevaleert de interpretatie van de Nederlandse versie in alle gevallen.