



Algemene Voorwaarden

Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

0. Definities

In deze Algemene Voorwaarden gelden, naast de definities in de Overeenkomst, de volgende definities:

“Algemene Voorwaarden”: deze algemene voorwaarden en eventuele toekomstige versies hiervan.

“Diensten”: de onder de Overeenkomst door Opdrachtgever afgenomen en door Opdrachtnemer te leveren ICT-diensten.

“Opdrachtgever”: De partij met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat.

“Opdrachtnemer”: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Databalance Services B.V., gevestigd aan de Hopbrouwer 18, 5253 RE, Nieuwkuijk, Nederland te dezer zake vertegenwoordigd door de heer N.E. Malih

“Overeenkomst”: Iedere overeenkomst, mondeling of schriftelijk, die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand komt, alsook elke wijziging daarvan of aanvulling daarop.

“SLA” of “Service Level Agreement”: Het Service Level Agreement is onderdeel van de Overeenkomst, hierin staan de afspraken met betrekking tot de Service Levels van de te leveren Diensten.

1. Algemene Voorwaarden, aanbieding en overeenkomst

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke Overeenkomst en alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer Diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte eisen en specificaties van de prestatie en alle gegevens waarop Opdrachtnemer haar aanbieding baseert.
- 1.5 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

2. Levering van diensten

- 2.1 Opdrachtnemer kan de levering van Diensten tijdelijk opschorten in verband met (preventief) onderhoud zonder dat de Opdrachtgever recht heeft op



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

(schade)vergoeding of restitutie. Opdrachtnemer zal bij het plannen zoveel als mogelijk rekening houden met de belangen van Opdrachtgever. Opdrachtgever verplicht zich zo nodig actief medewerking te verlenen.

- 2.2 Opdrachtnemer kan gezien de aard van de Diensten niet garanderen dat deze zonder storingen of foutloos zullen verlopen. Opdrachtgever is zich er van bewust dat het gebruik van internetverbindingen risico's met zich meebrengt hetgeen kan leiden tot verlies van uw privacy, vertrouwelijke Informatie en eigendom.

3. Leveringstermijnen

- 3.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van een Overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren. Opdrachtnemer spant zich ernaar behoren voor in overeengekomen (leverings-)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De levertijden zijn dan ook steeds indicatief. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-)termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. Opdrachtnemer is sowieso niet gebonden aan (leverings-)termijnen die, vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van die Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

4. Gebruik van Diensten

- 4.1 Opdrachtgever zal zich houden aan de wet- en regelgeving en overige voorwaarden en gebruiksinstructies, die op dat moment gelden voor het gebruik van dat netwerk en de Diensten.
- 4.2 Opdrachtgever is verplicht zelf redelijke voorzorgsmaatregelen inzake beveiliging te nemen.
- 4.3 Opdrachtgever mag noch het netwerk noch de Diensten van Opdrachtnemer gebruiken voor onwettige, oneigenlijke of onverantwoorde handelingen dan wel het stimuleren ervan, zoals ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van gegevens, systemen of netwerken, met inbegrip van elke poging tot het uitproberen, verkennen of testen van de kwetsbaarheid van een systeem of netwerk, het verzamelen of gebruiken van email-adressen, inlogcodes of andere gebruikersidentificaties zonder toestemming van de geïdentificeerde persoon, dan wel het vergaren of gebruiken van informatie zonder toestemming van de eigenaar van de informatie.
- 4.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om via het netwerk en de apparatuur van Opdrachtnemer content te publiceren, weer te geven of te verspreiden die een inbreuk



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

pleegt op enig wettelijk voorschrift, dan wel anderszins aanstootgevend, misleidend, verstorend, opruiend of niet toegestaan is.

- 4.5 Het is Opdrachtgever nadrukkelijk verboden om spamactiviteiten uit te voeren vanaf IP-adressen die toebehoren tot of verwijzen naar het netwerk van Opdrachtnemer. Spammen kan leiden tot afsluiting.
- 4.6 Opdrachtgever zal geen verstoring van het functioneren van het netwerk van Opdrachtnemer of netwerk(en) van derde(n) en/of de koppeling tussen deze netwerken door (de inhoud van) het dataverkeer of door een handelen en/of nalaten veroorzaken. Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer verstrekte of ter beschikking gestelde gedeelde systemen niet zodanig gebruiken dat de normale werking van het gedeelde systeem onnodig wordt belemmerd of er een onevenredig deel van de systeembronnen wordt gebruikt.
- 4.7 Indien naar het redelijk oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van het netwerk of van systemen van Opdrachtnemer en/of van de dienstverlening aan klanten van Opdrachtnemer, dan kan Opdrachtnemer opdrachtgever redelijke aanwijzingen geven, die binnen de gestelde termijn uitgevoerd dienen te worden.
- 4.8 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim, indien geen gehoor wordt gegeven aan de aanwijzing, als bedoeld in het vorige lid en/of indien (de inhoud van) het dataverkeer of het handelen en/of nalaten van opdrachtgever direct een verstoring blijkt op te leveren voor het functioneren van het netwerk van Opdrachtnemer, netwerken van derden dan wel de koppeling tussen deze netwerken.
- 4.9 Opdrachtgever vrijwaart en zal Opdrachtnemer schadeloos stellen voor iedere claim, aanklacht of geding als gevolg van niet-nakoming van het in dit artikel bepaalde.

5. Meerwerk

- 5.1 Als meerwerk wordt beschouwd al hetgeen door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever, al dan niet schriftelijk vastgelegd, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst naast de in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk vastgelegde werkzaamheden wordt verricht. Onder meerwerk wordt tevens begrepen naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijke aanpassingen en/of wijzigingen van reeds verrichte werkzaamheden ten gevolge van tijdens de uitvoering overeengekomen wijzigingen in de aanpak, werkwijze, omvang en duur van de opdracht.



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

6. Prijs en betaling

- 6.1 Tenzij anders vermeld zijn alle prijzen in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2 De betalingstermijn en factuurtermijnen staan vermeld in de Overeenkomst, bij gebreke waarvan het volgende geldt:
 - a. Eenmalige vergoedingen: na opdrachtverstrekking
 - b. Periodieke vergoedingen: per maand vooraf op basis van incasso B2B
- 6.3 Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever facturen binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling.
- 6.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, verkeert Opdrachtgever, zonder aanmaning of ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is vanaf dat moment de wettelijke handelsrente verschuldigd en Opdrachtnemer is gerechtigd alle gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten ter zake de incassering van de alsdan opeisbare bedragen aan Opdrachtgever in rekening te brengen, in aanvulling op de overige rechten en rechtsmiddelen van Opdrachtnemer.
- 6.5 Een dispuut omtrent een (deel) van een factuur zal te allen tijde omgaand, maar uiterlijk binnen twee weken na de ontvangst daarvan, schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk bij Opdrachtnemer worden gemeld. Bij een dispuut is Opdrachtgever enkel gerechtigd om dat deel van de factuur, mits hiervoor een gegronde reden bestaat, waarop het dispuut betrekking heeft achter te houden van betaling. Opdrachtnemer is gerechtigd al haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst op te schorten zolang Opdrachtgever in verzuim is.
- 6.6 Bij gebreke van een specifieke regeling is Opdrachtnemer gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen.

7. Risico en voorbehoud van eigendom en rechten

- 7.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van een overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.
- 7.2 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer, totdat alle daarvoor overeengekomen bedragen, evenals alle overige bedragen die



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

Opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Opdrachtnemer zijn voldaan.

- 7.3 Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

8. Producten en diensten van derden

- 8.1 Indien en voor zover Opdrachtnemer producten en/of diensten van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of levert, zullen voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, en Opdrachtnemer zal daarvan aan Opdrachtgever op zijn verzoek een exemplaar toezenden.
- 8.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor producten van derden zal in geen geval meer omvatten dan hetgeen op de betreffende derde(n) verhaalbaar zal blijken.

9. Onderaannemers

- 9.1 Indien Opdrachtnemer voor de afgesproken Diensten gebruik maakt van onderaannemers, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor alle door de onderaannemers uit te voeren werkzaamheden en zullen alle afspraken tussen Partijen ook gelden voor de aangestelde onderaannemers.
- 9.2 Opdrachtnemer zal bij aanvang van de dienstverlening, of indien dit gedurende de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk wordt geacht, Opdrachtgever in kennis stellen van de eventuele inzet van onderaannemers en hun rol in de dienstverlening.
- 9.3 Opdrachtnemer staat garant voor de goede kwaliteit van de onderaannemers en zorgt voor borging van de overige afspraken met de onderaannemers, die in het kader van de Overeenkomst met Opdrachtgever zijn gesloten.

10. Medewerking door Opdrachtgever

- 10.1 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van een Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verlenen van toegang tot zijn gebouwen. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van een Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 10.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door Opdrachtnemer geleverde producten en te verlenen Diensten,



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

- 10.3 Programmatuur, websites, materialen, data of gegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt, zullen voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 10.4 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van een Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichting voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van die Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Opdrachtnemer tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 10.5 Ingeval medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met adequate computerapparatuur en tele- en datacommunicatie- faciliteiten. Opdrachtgever zal de medewerkers van Opdrachtnemer toestaan in redelijkheid gewenste maatregelen te treffen ter preventie van beroepsziekten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van een Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer kenbaar maken.
- 10.6 Indien bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik wordt gemaakt van tele- en/of datacommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid daarvan. Opdrachtnemer zal redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever ten aanzien van dit gebruik in acht nemen. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten, onverminderd het in de overige artikelen van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.

11. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 11.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op alle krachtens een Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten en/of Diensten berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers. Voor dit artikel wordt onder 'product' onder meer verstaan: analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, apparatuur, programmatuur, websites en databestanden alsmede voorbereidend materiaal daarvan. De Overeenkomst noch deze Algemene



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

Voorwaarden omvatten enige overdracht van eigendom of van intellectuele eigendomsrechten.

- 11.2 Indien en voor zover in een Overeenkomst niet anders is bepaald, verkrijgt Opdrachtgever op door Opdrachtnemer specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde producten, inclusief de broncode daarvan, voor onbepaalde tijd een niet-exclusief, onbeperkt gebruiksrecht ten behoeve van zijn organisatie, waaronder begrepen het recht om wijzigingen in die producten aan te (doen) brengen.
- 11.3 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werken inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de benodigde volmacht, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer verlenen opdat Opdrachtnemer zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen kan verweren. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de werken heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 11.4 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp-materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 11.5 De vrijwaring voorzien in dit artikel 11 vormt de volledige aansprakelijkheid en verplichting van Opdrachtnemer en het enige rechtsmiddel van de Opdrachtgever met betrekking tot enige inbreuk of vermeende inbreuk op enig intellectueel eigendomsrecht veroorzaakt door de Diensten of enig deel daarvan.

12. Vertrouwelijke informatie en privacy

- 12.1 Alle door een van partijen aan de andere partij verstrekte informatie, waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard is, waaronder in elk geval dient te worden verstaan alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten als bedoeld in artikel 11.1, wordt beschouwd als vertrouwelijke informatie. De partij die vertrouwelijke informatie



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

ontvangt, zal van deze informatie slechts gebruikmaken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.

- 12.2 Elke Partij verplicht zich geen vertrouwelijke informatie van de andere Partij kenbaar te maken, waarvan de Partij weet of redelijkerwijze moet worden geacht te weten dat deze vertrouwelijk is en derhalve geheim dient te worden gehouden, ongeacht of die informatie als “vertrouwelijk” is aangemerkt en ongeacht het moment waarop die informatie ter kennis van de Partij is gekomen, tenzij deze informatie (i) zonder dat dit veroorzaakt is doordat de onderhavige geheimhoudingsverplichting is geschonden, van algemene bekendheid is, (ii) bekend was bij de ontvangende Partij zonder een geheimhoudingsplicht voorafgaand aan ontvangst door de bekendmakende Partij; (iii) onafhankelijk werd ontwikkeld door de ontvangende Partij zonder gebruik van of toegang tot de vertrouwelijke informatie van de bekendmakende Partij; of (iv) rechtmatig werd verkregen door de ontvangende Partij van een derde partij zonder schending van de Overeenkomst of vertrouwensplicht door die derde partij. De ontvangende Partij zal deze vertrouwelijke informatie geheim en vertrouwelijk houden en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen verplichten zich over en weer om geen vertrouwelijke informatie van de andere Partij geheel of gedeeltelijk bekendmaken aan derden tenzij uitdrukkelijk toegestaan in dit artikel. Een Partij mag vertrouwelijke informatie van de andere Partij bekendmaken aan personeel van die Partij die deze vertrouwelijke informatie moeten kennen voor het uitvoeren van die Overeenkomst, op voorwaarde dat deze personen onderworpen zijn aan dezelfde verplichting als in dit artikel omschreven en dat de Partijen blijven verantwoordelijk voor elke schending begaan door deze personen.
- 12.3 Partijen zullen aan derden geen mededeling doen over het bestaan en de inhoud van de Raamovereenkomst tenzij hiervoor van de andere Partij schriftelijke toestemming is verkregen.
- 12.4 Een Partij mag vertrouwelijke informatie van de andere Partij bekendmaken voor zover deze vertrouwelijke informatie bekend moet worden gemaakt op grond van de wet, door een overheidsinstantie of andere regelgevende instantie of door een rechtbank of andere bevoegde autoriteit, op voorwaarde dat, voor zover dit wettelijk is toegestaan, de andere Partij zoveel mogelijk van deze bekendmaking op de hoogte wordt gesteld.
- 12.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn.
- 12.6 Indien is vastgesteld dat Opdrachtgever misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in dit artikel, dan is



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

opdrachtgever direct in verzuim en gehouden alle door Opdrachtnemer ten gevolge van het misbruik geleden schade te vergoeden.

13. Aansprakelijkheid; vrijwaring

- 13.1 Opdrachtnemer aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 13.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, waaronder begrepen eventuele garantieverplichtingen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen vergoeding (exclusief BTW) voor de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, is de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per jaar beperkt tot het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) voor de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan dat in het desbetreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico.
- 13.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten.
- 13.4 De in dit artikel genoemde maximumbedragen vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar senior management.
- 13.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan, doch uiterlijk



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

binnen twee weken na het ontstaan daarvan, schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk bij Opdrachtnemer meldt.

- 13.6 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van derden, daaronder begrepen haar personeelsleden, tot vergoeding van schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan.
- 13.7 Partijen zullen te allen tijde hun aansprakelijkheidsrisico's voor eigen rekening voor zover mogelijk als voldoende verzekeren en verzekerd houden gedurende een Overeenkomst.

14. Overmacht

- 14.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting ingevolge een Overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgeschreven.
- 14.2 Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd of voorzien wordt dat deze langer dan negentig dagen zal duren, heeft ieder der partijen het recht om die Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge die Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

15. Duur en beëindiging overeenkomst

- 15.1 Beëindiging van een Overeenkomst is slechts mogelijk indien en voor zover daarin is voorzien in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst.
- 15.2 Elk van partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van een Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit die Overeenkomst, tenzij nakoming onmogelijk is geworden.
- 15.3 Elk van partijen kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien de andere partij – al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of indien haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. De partij die die overeenkomst aldus beëindigt zal nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding zijn gehouden. In



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

geval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten van rechtswege.

- 15.4 In geval van beëdiging of ontbinding, vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten en/of Diensten van rechtswege.
- 15.5 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering van die Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van die Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

16. Exit regeling

- 16.1 Indien een Overeenkomst, om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, verplicht Opdrachtnemer zich op verzoek van Opdrachtgever om datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat Opdrachtgever haar afgenomen dienstverlening elders kan onderbrengen.
- 16.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om voorwaarden te stellen aan de wijze waarop de ondersteuning en overdracht vorm krijgt, met dien verstande dat deze voorwaarden enkel mogen dienen tot bescherming van de overige activiteiten van Opdrachtnemer en niet ten doel hebben de overdracht te frustreren.
- 16.3 Opdrachtgever is Opdrachtnemer vergoeding van alle arbeid aangaande de ondersteuning uit het voorgaande lid verschuldigd overeenkomstig de geldende commerciële tarieven van Opdrachtnemer voor de betreffende arbeid.
- 16.4 Opdrachtnemer retourneert alle door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, bescheiden en overige gegevens waartoe Opdrachtnemer enkel voor de uitvoering van de Overeenkomst de beschikking heeft gekregen.

17. Openbaarmaking en niet-benadering

- 17.1 Opdrachtgever staat bij deze aan Opdrachtnemer toe de diensten van Opdrachtnemer waarvoor door Opdrachtgever is gekozen en de aard daarvan openbaar te maken. Na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, is het Opdrachtnemer toegestaan openbaarheid te geven aan de geïmplementeerde of te implementeren oplossing en kan zij een beschrijving op hoofdlijnen opstellen en openbaar maken van de redenen die Opdrachtgever hebben doen besluiten voor de oplossing van



Datum	Versie
15 maart 2024	1.4

Opdrachtnemer te kiezen alsmede de hieruit voor Opdrachtgever voortvloeiende voordelen.

- 17.2 Geen van partijen zal, zonder toestemming van de andere partij, gedurende de looptijd van een Overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van die overeenkomst, in dienst nemen, benaderen voor indiensttreding dan wel anderszins, (in)direct voor zich laten werken.

18. Uitleg, toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Deze Algemene Voorwaarden en elke Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, alsmede daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten, worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koop-verdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Alle geschillen welke tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever mochten ontstaan zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch, onverminderd het recht om een voorlopige voorziening in kort geding te vragen bij een ander bevoegd scheidsgerecht.