

ALGEMENE VOORWAARDEN
TYRSDAY

24 september 2015

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN DEEL	3
ARTIKEL 1 - DEFINITIES	3
ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID	4
ARTIKEL 3 – AANBIEDINGEN	4
ARTIKEL 4 – WERKZAAMHEDEN EN DIENSTEN	4
ARTIKEL 5 – OVEREENKOMST, DUUR, UITVOERINGSTERMIJNEN, RISICO OVERGANG, UITVOERING EN WIJZIGING OVEREENKOMST	4
ARTIKEL 6 – PRIJZEN, FACTURATIE EN BETALINGEN	5
ARTIKEL 7 – LEVERING, OVERDRACHT EN RISICO-OVERGANG	6
ARTIKEL 8 – TUSSENTIJDSE OPZEGGING, OPSCHORTING EN ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST	6
ARTIKEL 9 – OVERMACHT	7
ARTIKEL 10 – AANSPRAKELIJKHEID	7
ARTIKEL 11 – VRIJWARING	8
ARTIKEL 12 – INTELLECTUEEL EIGENDOM	8
ARTIKEL 13 – PRIVACY, GEGEVENSVERWERKING EN BEVEILIGING	8
ARTIKEL 14 - RECLAMES, KLACHTEN EN VERJARING	9
ARTIKEL 15 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	9
ARTIKEL 16 – VINDPLAATS EN WIJZIGING VOORWAARDEN	9
BIJLAGE 1 – CONSULTANCY, ADVISERING EN PROJECT MANAGEMENT	10
ARTIKEL 1 – DIENSTEN, RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	10
ARTIKEL 2 – RAPPORTAGE	10
ARTIKEL 3 - GARANTIE	10
BIJLAGE 2 – SOCIAL MEDIA GERELATEERDE DIENSTEN	12

ALGEMEEN DEEL

Tyrsday biedt een integraal dienstenpakket rondom online sport marketing door een combinatie van slimme strategie, content ontwikkeling, content planning en state to the art Sociale media technologie. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de diensten van BrightGuys BV, Mobypicture BV, van personeel in dienst van Tyrsday en van door Tyrsday ingehuurd derden.

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt gebruik gemaakt van verschillende begrippen, waaronder het volgende moet worden verstaan:

Beheersysteem	Een via een gebruiksrecht als Hosted Service Systeem door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld Systeem, waarmee Opdrachtgever het beheer kan voeren van een Cliënt Sociaal Media Platform. Tenzij anders overeengekomen is dit het MobyNow systeem.
Basis Content	Teksten, uitslagen, data, foto's, documenten, informatie, video's en overige media, etc. die aangeleverd worden door of namens de Opdrachtgever met als doel deze direct of na bewerking online beschikbaar te stellen.
Client Social Media Platform	Een speciaal voor Opdrachtgever ontwikkeld Social Media Platform, dat gebruik maakt van een beheersysteem beschikbaar gesteld door of via Opdrachtnemer. Hierna genoemd CSM Platform. Het CSM Platform kan een aparte website zijn of een onderdeel van een bestaande website van Opdrachtgever.
Content	Teksten, uitslagen, data, foto's, documenten, informatie, video's en overige media, etc. die direct gecreëerd is door Opdrachtnemer of op basis van door of namens Opdrachtgever aangeleverde Basis Content en vervolgens online beschikbaar wordt gesteld in de vorm van een Social Media Update.
Consument	De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep.
Dienst(en)	Alle benodigde, danwel tussen Partijen overeengekomen handelingen ter voorbereiding of ter uitvoering van de Overeenkomst, waaronder, echter niet beperkt tot de in artikel 4 genoemde diensten. Alle Diensten zullen worden verstrekt door gebruik van nieuwe daarvoor geschikte technologie, al naar gelang de bekende stand van de wetenschap, ontwikkelingen en/of techniek op dit terrein.
Gebruiker	Een Consument, danwel een onderneming of persoon in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, die gebruik maakt van het CSM Platform
Moderatie	Het plaatsen en verwijderen van Social Media Updates of juist het toekennen van prominente plekken aan Social Media Updates, door of namens Opdrachtgever.
Ondersteuning	Het verlenen van telefonische, schriftelijke of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van Opdrachtgever over (de verlening van) de Diensten.
Opdrachtgever	De Consument, het bedrijf of de rechtspersoon die de opdracht heeft verstrekt.
Opdrachtnemer	Tyrsday, ingeschreven in het KvK handelsregister te Rotterdam onder dossiernummer 60752920.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder tevens wordt verstaan de ondertekening of de schriftelijke bevestiging van de offerte, aanbieding of opdrachtformulering van Opdrachtnemer.
Partij	Opdrachtgever of Opdrachtnemer
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk
Registratie	Registratie van een Gebruiker van een CSM Platform, waardoor gebruiker een eigen omgeving kan aanmaken binnen een SCM Platform. Daar worden dan alle gerelateerde Social Media Updates per gebruiker getoond
Social Media Update	Tekst, foto, informatie, video of een ander medium, die geplaatst wordt door een gebruiker rechtstreeks op een CSM Platform of via een ander Social Medium, zoals Facebook, Twitter, Mobypicture, etc.
Statistieken	Gebruikers statistieken die worden inzichtelijk gemaakt, deels openbaar en deels voor Opdrachtgever voor marketing en communicatie doeleinden. Aan de hand van de statistieken worden ook "best of" lijstjes gemaakt en rapportages verzorgd.
Verhaallijnen	Verhaallijnen zijn de dragende verhalen die een overkoepeling vormen voor de Content die namens of met de klant wordt gedeeld. Verhaallijnen verbinden zo alle Content en zorgen voor een duidelijke en consistente boodschap.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, modules, diensten en overeenkomsten tussen de Opdrachtnemer en een Opdrachtgever alsook alle overige door Opdrachtnemer verrichte handelingen, waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard en door Partijen van deze voorwaarden niet expliciet schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Opdrachtnemer voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden zijn of dienen te worden betrokken/ingeschakeld alsook voor eventuele medewerkers van Opdrachtnemer en zijn directie, voor zover niet uitdrukkelijk anders bepaald.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze nadrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.5 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 2.6 Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 2.7 Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 – Aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop Opdrachtnemer zijn aanbieding baseert. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Opdrachtnemer moet voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen, etc. vermelde maten en gegevens zijn voor Opdrachtnemer niet bindend, behoudens indien door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

Artikel 4 – Werkzaamheden en Diensten

- 4.1 Deze Algemene voorwaarden hebben betrekking op de volgende door Opdrachtnemer aan te bieden Diensten. Deze diensten kunnen worden uitgebreid danwel worden beperkt indien en voor zover uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk overeengekomen.
- 4.2 **Consultancy Diensten (Bijlage 1):**
- Strategie bepaling en vertaling;
 - Vaststellen kaders voor (Basis) Content;
 - Planning
 - Definieren content;
 - Creëren content en aanpassen basis content;
 - Klant advisering;
 - Klant analyse;
 - Beschrijving en/of vertaling klant merk;
 - Vaststellen/opstellen Verhaallijnen binnen de vastgestelde kaders;

- Beschrijving Verhaallijnen;
- Design;
- Monitoren en aanpassen (social) media van derden;
- Rapportage en feedback;
- Contact fans, atleten, sponsor, management, etc.
- Overdracht kennis;
- Organiseren van workshops;
- Geven van lezingen en voordrachten;
- Inkoop (bijvoorbeeld advertenties);
- Overige diensten.

4.3 Social Media gerelateerde Diensten (Bijlage 2):

- Ontwikkeling Client Social Media Platform;
- Inrichten Beheersysteem
- Leveren van de hosting voor het CSM Platform en het ingerichte beheersysteem
- Beschikbaar maken modules;
- Verwerking content;
- Doorvertaling kanalen;
- Faciliteren van online advertenties
- Inrichting social media van derden;
- Connecten social media van derden, etc.

- 4.4 Dit Algemene Deel van de Algemene voorwaarden bevat bepalingen die in het algemeen van toepassing zijn voor alle te leveren Diensten van Opdrachtnemer. Bijlage 1 (Consultancy) en Bijlage 2 (Social Media gerelateerde diensten) kunnen afwijkingen bevatten op dit Algemene onderdeel, in welk geval de afwijkingen zoals vermeld in de onderdelen Bijlage 1 en/of Bijlage 2 voorrang hebben boven dit Algemene deel, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in Bijlage 1 en/of Bijlage 2.

Artikel 5 – Overeenkomst, duur, uitvoeringstermijnen, risico overgang, uitvoering en wijziging Overeenkomst

- 5.1 Een Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand door een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever van de gedane offerte, aanbieding of opdracht, danwel door ondertekening daarvan.
- 5.2 De duur van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zal per opdracht schriftelijk worden overeengekomen. Indien niets is overeengekomen is de minimale duur één (1) jaar. De Overeenkomst zal na verloop van deze periode steeds stilzwijgend worden verlengd voor de duur van één (1) jaar, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. In afwijking van het bepaalde ten aanzien van de periode waarmee de Overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd, geldt voor Consumenten dat de Overeenkomst steeds stilzwijgend kan worden verlengd voor de duur van drie (3) maanden, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een kortere periode overeenkomen danwel de Overeenkomst tussentijds opzeggen.
- 5.3 Is voor de uitvoering van de Diensten een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
- 5.4 Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen (inspanningsverplichting). Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek.
- 5.5 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde Diensten te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.6 Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht Diensten worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 5.7 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

- 5.8 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.9 Opdrachtgever staat in voor de juistheid van aan Opdrachtnemer verstrekte informatie, gegevens, data of andere gegevens waarop Opdrachtnemer zijn aanbieding zal baseren.
- 5.10 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, gegevens, data of andere gegevens waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- 5.11 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking.
- 5.12 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Opdrachtnemer te verlenen diensten. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 5.13 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Opdrachtnemer staan. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.
- 5.14 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de Overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de Overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- 5.15 Indien de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Opdrachtnemer bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor de Opdrachtgever geen grond om

de Overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

- 5.16 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende Overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt of toeneemt of indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid, is Opdrachtnemer gerechtigd meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Dit is ook het geval indien op verzoek van Opdrachtgever danwel uit noodzaak om de Diensten te kunnen uitvoeren specifieke bijzondere technieken, applicaties of apparatuur te gebruiken om de Diensten adequaat uit te voeren en aan de verplichtingen onder de Overeenkomst te kunnen voldoen. Opdrachtnemer is bij de verlening van de Diensten afhankelijk van derden, met name (echter niet beperkt tot) leveranciers van social media platforms. Veranderingen in de voorwaarden, danwel prijzen van deze derden, kunnen in meerwerk danwel prijswijzigingen (stijgingen) resulteren voor Opdrachtnemer, ten aanzien waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is deze in rekening te brengen bij, danwel door te berekenen aan Opdrachtgever.
- 5.17 Meerwerk wordt berekend op basis van prijsbepalende factoren op het moment waarop het meerwerk werd verricht. Minderwerk wordt berekend op basis van prijsbepalende factoren op het moment waarop de Overeenkomst werd gesloten.
- 5.18 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten Diensten of te leveren zaken.
- 5.19 Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.
- 5.20 Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de Overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij:
- 5.20.1 Opdrachtnemer alsdan alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
- 5.20.2 de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Opdrachtnemer rustende verplichting ingevolge de wet;
- 5.20.3 bedongen is dat de aflevering later dan drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zal plaatsvinden.

Artikel 6 – Prijzen, facturatie en betalingen

- 6.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden voordoen na het afsluiten der Overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.
- 6.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten en voorschotten. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn alle prijzen steeds in Euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in Euro's te voldoen.
- 6.3 Alle door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Opdrachtnemer te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 6.4 Indien Opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of onderdeel uit maakt van een concern of groep, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst voortvloeiende en verschuldigde bedragen te voldoen.
- 6.5 Een prijswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de opdracht, bij verlenging van de opdracht, veranderingen/wijzigingen in voorwaarden, prijzen, etc. van derden waarvan Opdrachtnemer afhankelijk is bij de uitvoering van de Diensten, verzoeken van Opdrachtgever of noodzaak van

Opdrachtnemer om ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van specifieke, bijzondere technieken, applicaties en/of apparatuur of bij wijzigingen in voor van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

- 6.6 Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, dan wel conform een overeengekomen factureringsschema, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Opdrachtnemer wordt aangegeven. Opdrachtnemer is gerechtigd periodiek te factureren.
- 6.7 Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente van 1 % per maand aan Opdrachtnemer verschuldigd, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 6.8 Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 6.9 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij direct in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de Overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 6.10 De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichtingen niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt of afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247) van boek 6 BW is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
- 6.11 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK), tenzij Partijen in hun hoedanigheid als bedrijven hier uitdrukkelijk van zijn afgeweken. Indien Opdrachtgever een consument betreft is WIK te allen tijde van toepassing. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten, voor zover wettelijk toegestaan, voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
- 6.12 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 7 – Levering, Overdracht en risico-overgang

- 7.1 De door Opdrachtnemer opgegeven termijn voor levering geldt steeds als een benadering van de leveringstermijn, waarbij door Opdrachtnemer wordt uitgegaan van de condities zoals deze hem bij het opgeven van de leveringstermijn bekend waren. Door Opdrachtnemer genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata en binden Opdrachtnemer niet. Deze data hebben een indicatief karakter.
- 7.2 Opdrachtnemer zal zich ervoor inspannen om uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen, echter is hier niet aan gebonden indien deze data vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na totstandkoming van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Opdrachtnemer aan een

deze data gebonden indien de Overeenkomst wordt gewijzigd of een wijziging van aanpak gewenst of noodzakelijk is in de ogen van Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 7.3 Indien de condities als bedoeld in het eerste lid anders blijken, kan Opdrachtnemer de levertijd verlengen met de tijd welke nodig is om de opdracht onder de gewijzigde condities uit te voeren.
- 7.4 De leveringstermijn gaat in op het moment waarop Opdrachtnemer akkoord heeft ontvangen van Opdrachtgever voor het beschikbaar stellen en toegankelijk maken van de werkzaamheden op het internet en aan alle noodzakelijke en overeengekomen voorwaarden voor uitvoering van de opdracht is voldaan.
- 7.5 Indien er sprake is van meerwerk kan de Opdrachtnemer de leveringstermijn dienovereenkomstig verlengen.
- 7.6 Indien Opdrachtnemer gerechtigd is tot opschorting wordt de levertijd overeenkomstig verlengd.
- 7.7 De door Opdrachtnemer opgegeven leveringstermijn is nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de termijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog te leveren.
- 7.8 Levering geschiedt af bedrijf van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, diefstal, verduistering, beschadiging of waardevermindering, etc. van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens, etc. gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan (dus feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover bepaalde objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtnemer of hulppersonen van Opdrachtnemer blijven, draagt Opdrachtgever het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging vanaf het moment dat deze zaken gereed zijn voor gebruik door Opdrachtgever.
- 7.9 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Opdrachtnemer zijn voldaan. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Opdrachtnemer geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Opdrachtnemer en houdt Opdrachtgever de nieuwe gevormde zaak voor Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Opdrachtnemer blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 7.10 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht terzake voor Opdrachtnemer gunstigere bepalingen bevat.
- 7.11 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft voldaan. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.12 Opdrachtnemer kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen)resultaten van de Diensten onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 8 – Tussentijdse opzegging, opschorting en ontbinding van de Overeenkomst

- 8.1 Tussentijdse opzegging van een overeenkomst voor onbepaalde tijd is mogelijk per aangetekend schrijven en met inachtneming van drie

(3) maanden opzegtermijn. Ingeval het een overeenkomst betreft met een Consument, geldt een opzegtermijn van één (1) maand. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd de Overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan tussentijds op te zeggen, tenzij het een overeenkomst betreft met een Consument, in welk geval een opzegtermijn geldt van één (1) maand.

- 8.2 Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt dan wel gedeeltelijk annuleert, dan zullen de Diensten die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Ongeacht het aantal gewerkte uren is Opdrachtnemer bij opzegging gerechtigd om minimaal 10 uur tegen het hoogst afgesproken uurtarief in rekening te brengen.
- 8.3 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich zoveel als mogelijk en in overleg met de Opdrachtgever inspannen om overdracht te bewerkstelligen van nog te verrichten Consultancy Diensten en Content (zie art 4.2) aan derden. Opdrachtnemer is hiertoe echter nimmer verplicht. Opdrachtnemer zal zich tevens zoveel als mogelijk inspannen om overdracht van Social Media gerelateerde diensten aan derden te bewerkstelligen, mits derden daarvoor de benodigde overeenkomsten sluiten voor het gebruiksrecht en de hosting. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de Diensten voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
- 8.4 Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de Overeenkomst. Dit geldt tevens indien Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is, alsook indien door de verdraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen. Opdrachtnemer is in dit geval gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- 8.5 Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 8.6 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 8.7 Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 8.8 Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever is toe te rekenen, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, die daardoor direct en indirect ontstaan.
- 8.9 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering, curatelestelling van Opdrachtgever, stillegging of liquidatie van diens bedrijf of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om:
- 8.9.1 de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op de

schorten, of

- 8.9.2 de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.

Artikel 9 – Overmacht

- 9.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden daaronder begrepen, alsook overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer, niet nakoming van toeleveranciers van Opdrachtnemer, elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, oorlog, etc. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan zestig (60) dagen, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk 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 separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

- 10.1 Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enige schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 10.2 Opdrachtnemer is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Opdrachtnemer weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- 10.3 Voorts is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door Opdrachtgever aangeleverde Content, data, informatie, media, etc.
- 10.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie, noch voor beveliging of misbruik door derden van de gegevens van Opdrachtgever die worden opgeslagen.
- 10.5 Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het verzekerde bedrag vallend onder de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Indien om welke reden dan ook geen uitkering uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering kan plaatsvinden is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal eenmaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, welke aansprakelijkheid nimmer meer zal bedragen dan EUR 50.000 (vijftig duizend Euro). De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiele beschadiging van zaken bedraagt maximaal

- EUR 1.250.000 (een miljoen tweehonderdenvijftig duizend Euro).
- 10.6 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade geleden door Opdrachtgever.
- 10.7 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen (echter niet beperkt tot) gevolgschade, imagoschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 10.8 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer, voor zover wettelijk toegestaan, voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.9 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- 10.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 11 – Vrijwaring

- 11.1 De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Indien Opdrachtnemer uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 12 – Intellectueel eigendom

- 12.1 Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur, de hierop betrekking hebbende informatie en "knowhow". Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
- 12.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.
- 12.3 Indien Opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van IE-rechten, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomsten dat een IE-recht ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Opdrachtnemer niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag

liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documenten, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een IE-recht het recht van Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

- 12.4 Opdrachtgever kan alle IE rechten verkrijgen van:
- 12.4.1 Een Client Social Media Platform, hieronder begrepen de opmaak en stijl elementen van de website welke voor Opdrachtgever is ontwikkeld;
- 12.4.2 Informatie en data van en over de gebruikers die zich specifiek hebben aangemeld op het Client Social Media platform voor zover deze niet expliciet is voor het gebruik van het Mobypicture systeem (Zie bijlage 2)
- 12.5 Alle IE-rechten op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever te beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, etc. evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet aan derden in licentie te geven.
- 12.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander IE-recht uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 12.7 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Opdrachtnemer toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites, etc. in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 12.8 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden en eventueel daarmee samenhangende rechtsvorderingen en stelt Opdrachtnemer ten aanzien hiervan schadeloos.
- 12.9 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, hyperlinks, etc.), databestanden of andere materialen waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in websites) en Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en stelt Opdrachtnemer schadeloos voor het geval zich de voorgaande situatie zich voor doet.
- 12.10 Opdrachtgever staat in voor de aanwezigheid van geldige licenties met betrekking tot de bij hem aanwezige software.
- 12.11 Het eigendom, het auteursrecht en persoonlijke rechten van door Opdrachtnemer gecreëerde Social Media Updates ligt bij Opdrachtgever, tenzij expliciet andere afspraken gemaakt worden met diegenen die het auteursrecht heeft of wil behouden, in dat geval wordt het auteursrecht en de naam van betrokkenen in de Social Media Update vermeld.
- 12.12 In geval van niet naleving door Opdrachtgever van de verplichtingen zoals vermeld in dit artikel, is Opdrachtgever een boete verschuldigd van EUR 50.000, welk bedrag per maand zal worden vermeerderd met een bedrag van EUR 5.000 indien betaling uitblijft, niettegenstaande het recht van Opdrachtnemer om daarnaast ook (aanvullende) schadevergoeding te vorderen van Opdrachtgever.

Artikel 13 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 13.1 De Wet Bescherming persoonsgegevens, alsook toekomstige wettelijke aanvullingen, wijzigingen, etc. kunnen van toepassing zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden deze wet na te leven, indien van toepassing op de Diensten die Opdrachtnemer verleent.
- 13.2 Ongeacht het bepaalde in artikel 13.1 vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie

persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtnemer wordt gehouden of waarvoor Opdrachtnemer op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Opdrachtnemer toegerekend moeten worden.

- 13.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Opdrachtnemer verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.4 Indien Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst is gehouden tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Opdrachtnemer staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 13.5 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Opdrachtnemer gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Opdrachtnemer.
- 13.6 Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat Opdrachtnemer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Opdrachtgever zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Opdrachtnemer begrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 14 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van Social Media updates die door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever zijn gecreëerd. Opdrachtgever staat er dan ook voor in dat de inhoud van deze Social Media updates zijn gecontroleerd en zijn goedgekeurd, voordat Opdrachtnemer om plaatsing op het Client Social Media Platform wordt verzocht. Goedkeuring vindt plaats op een achteraf te toetsen wijze, via mail of anderszins.

Artikel 14 - Reclames, klachten en verjaring

- 14.1 Reclames en Klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 48 uur na constatering, ofwel bij niet zichtbare gebreken- binnen 48 uur nadat de gebreken

redelijkerwijs konden worden geconstateerd.

- 14.2 Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken.
- 14.3 Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 14.4 Indien vaststaat dat het Client Social Media Platform gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Opdrachtnemer dit gebrek binnen redelijke termijn ter keuze van Opdrachtnemer, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen.
- 14.5 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor alle Social Media Updates op het Client Social Media Platform. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer Social Media Updates zo spoedig mogelijk verwijderen. Met betrekking tot deze verwijdering kan Opdrachtnemer niet instaan en aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen ontstaan door de snelle verspreiding via social media of andere al naar gelang de stand van de wetenschap en techniek gebruikte middelen van verspreiding. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor de gevolgen van verspreiding via social media, etc. en stelt Opdrachtnemer ten aanzien hiervan dan ook schadeloos.
- 14.6 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
- 14.7 Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- 14.8 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, één (1) jaar. In het geval van de uitvoering van een Overeenkomst van Consumenten bedraagt de verjaringstermijn vijf (5) jaar.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer Partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken Partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 15.2 De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. In afwijking van het voorgaande in dit artikel 19.2 is bij geschillen tussen Opdrachtnemer en een Consument bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen de rechter in de woonplaats van de Consument.
- 15.3 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten al dan niet met behulp van een bij het Mfn geregistreerde mediator.

Artikel 16 – Vindplaats en wijziging voorwaarden

- 16.1 Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam, KvK nr. 60752920.
- 16.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals verstrekt ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Opdrachtnemer.
- 16.3 In het geval dat deze voorwaarden in verschillende talen zijn opgesteld en onduidelijkheid over de interpretatie daarvan bestaat, is de Nederlandse versie doorslaggevend.

BIJLAGE 1 – CONSULTANCY, ADVISERING EN PROJECT MANAGEMENT

Artikel 1 – Diensten, rechten en verplichtingen

- 1.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste inzicht en vermogen inspannen om de Diensten conform de Overeenkomst uit te voeren en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst nadrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen dat sprake zal zijn van een resultaatsverbintenis en deze resultaatsverbintenis voldoende bepaalbaar is.
- 1.2 De doorlooptijd van de Diensten is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen kan Opdrachtnemer niet gehouden worden aan een bepaalde doorlooptijd van de Diensten.
- 1.3 Indien Partijen de uitvoering van de Diensten in fasen zijn overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 1.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om bepaalde personen die de Diensten uitvoeren te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 1.5 Indien Opdrachtnemer de Diensten verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Opdrachtnemer te stellen voorwaarden door Opdrachtgever geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle door hem aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures, instructies, etc. steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Opdrachtnemer verstrekte informatiedragers voldoen aan specificaties van Opdrachtnemer.
- 1.6 Diensten zullen door Opdrachtnemer uitsluitend worden verricht op algemeen erkende werkdagen en tijden, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders tussen Partijen overeengekomen.
- 1.7 Indien Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de Overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Artikel 2 – Rapportage

- 2.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever periodiek informeren over de werkzaamheden op de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen wijze.
- 2.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om tijdig omstandigheden te melden die voor Opdrachtnemer van belang zijn of kunnen zijn, dan wel van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Diensten.
- 2.3 Indien Opdrachtnemer deel uit maakt van een project- of stuurgroep, waarvan tevens Opdrachtgever deel uit maakt, zullen de voor de project of stuurgroep geldende aanwijzingen, regels, reglementen, etc. in acht worden genomen. Opdrachtnemer is slechts gebonden aan besluiten van de project- of stuurgroep indien dit vooraf schriftelijk is overeengekomen tussen Partijen en tevens binnen de normen en waarden van de bedrijfscultuur past van Opdrachtnemer, danwel zijn toegestaan volgens de statuten, reglementen, etc. van Opdrachtnemer. Opdrachtgever staat in voor de vertegenwoordigingsbevoegdheid en beslissingsbevoegdheid van haar leden binnen de project- of stuurgroep.
- 2.4 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal Opdrachtgever ten behoeve van Opdrachtnemer een contactpersoon aanwijzen. Opdrachtgever staat in voor de juiste

ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht van deze door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen.

- 2.5 Partijen zullen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming geen mededelingen doen aan derden over de werkwijze, de methoden en technieken en/of de inhoud van de adviezen of rapportages in het kader van de Overeenkomst, noch deze werkwijzen, methoden, technieken en/of de inhoud van adviezen of rapportages openbaar maken.

Artikel 3 - Garantie

- 3.1 Dit artikel is slechts van toepassing voor de zaken die als noodzakelijk onderdeel van de Diensten zijn gebruikt.
- 3.2 De door Opdrachtnemer te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor het bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is dan ook van toepassing op zaken die bestemd is voor het gebruik binnen Nederland, tenzij Partijen daarvan uitdrukkelijk zijn afgeweken. Bij gebruik buiten Nederland dient de Opdrachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoet aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Opdrachtnemer kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren Diensten of uit te voeren werkzaamheden.
- 3.3 De in lid 2 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van 12 maanden na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of Partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door Opdrachtnemer verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld. Indien de in het vorige lid bedoelde prestatie heeft bestaan uit bijvoorbeeld het installeren en implementeren van programmatuur, dan staat Opdrachtnemer gedurende 12 maanden in voor de deugdelijkheid van het geleverde werk, mits hij vrij was in de wijze van uitvoering daarvan. Indien de in het eerste lid genoemde prestatie van Opdrachtnemer heeft bestaan uit de levering van software staat Opdrachtnemer tevens gedurende 12 maanden na levering in voor de deugdelijkheid hiervan, mits de instructies van Opdrachtnemer door Opdrachtgever ook zijn opgevolgd.
- 3.4 De garantieverplichtingen van Opdrachtnemer zullen, in het geval als genoemd in het vorige lid, bestaan uit het (deels) opnieuw verrichten van de Diensten ten aanzien van het onderdeel van deze Diensten waarvoor de garantie geldt, het installeren en implementeren van programmatuur of de levering van software, uitvoeren van modificaties of het gedeeltelijk crediteren van de factuur, zulks naar keuze van Opdrachtnemer.
- 3.5 De eventuele reis- en verblijfkosten van Opdrachtnemer, alsmede de kosten van eventuele aanpassingen, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 3.6 Te allen tijde moet Opdrachtnemer in de gelegenheid worden gesteld een eventueel gebrek te herstellen of zijn prestatie opnieuw te verrichten.
- 3.7 Opdrachtgever heeft slechts recht op garantie indien hij aan alle verplichtingen jegens Opdrachtnemer heeft voldaan.
- 3.8 Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van het geleverde of gebruik na de op de zaken aangegeven (expiratie) datum, onjuiste opslag of niet of onjuist uitgevoerd onderhoud, installatie of reparatie daaraan door de Opdrachtgever en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, de Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. De Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door gebruik van illegale software, of van software waarvan Opdrachtnemer heeft aangegeven dat deze niet compatibel is met de door hem geleverde en/of geïnstalleerde software of het gevolg is van omstandigheden waar Opdrachtnemer

geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.

- 3.9 De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende Diensten zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die Partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele

zichtbare gebreken dienen binnen 7 dagen na levering schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken en op te lossen.

BIJLAGE 2 – Social Media gerelateerde Diensten

Voor deze diensten gelden de Algemene Voorwaarden van Mobypicture.
Zie hiervoor de volgende pagina's en
www.mobypicture.com/images/docs/voorwaarden.zip

Algemene Voorwaarden Mobypicture

(ter aanvulling op en in afwijking van de ICT~Office voorwaarden)

Door ondertekening van Het Voorstel met de specifieke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Daarbij gelden de volgende bepalingen en documenten, die allen integraal deel uitmaken van de Overeenkomst:

- a. Het Voorstel met specifieke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (hierna genoemd Het Voorstel)
- b. Deze Algemene Voorwaarden Mobypicture
- c. De Toelichting Dienstverlening Mobypicture Mobynow Tag The Love, zie vanaf blad 9 van deze pdf

De volgende modules van de ICT~Office Voorwaarden, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Midden-Nederland onder nummer 30174840 zijn van toepassing:

- d. Module 4 Application Service Provision
- e. Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website
- f. Module 9 Advisering, consultancy en projectmanagement
- g. Module Algemeen

Zie voor deze 4 documenten vanaf blad 14 van deze pdf

In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie van de voornoemde documenten a. tot en met g., zal het document dat eerder genoemd is de voorrang hebben boven het later genoemde document (voorbeeld: a gaat boven c), tenzij in een lager gerangschikte bijlage specifiek wordt bepaald dat het voor gaat boven een hoger gerangschikte.

1.1 Definities

Application Service Provision	De dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bestaande uit het gebruiksrecht van het MobyNow Systeem en het Mobypicture Systeem als Hosted Service systemen evenals het
Beheersysteem	Een als Hosted Service Systeem door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld Systeem, waarmee Opdrachtgever het beheer kan voeren van een Client Sociaal Media Platform. Tenzij anders overeengekomen is dit het MobyNow systeem.
Basis Content	Teksten, uitslagen, data, foto's, documenten, informatie, video's en overige media, etc. die aangeleverd worden door of namens de Opdrachtgever met als doel deze direct of na bewerking online beschikbaar te stellen.
Client Social Media Platform	Een speciaal voor Opdrachtgever ontwikkeld Social Media Platform, dat gebruik maakt van het Mobypicture Systeem van Opdrachtnemer en van het MobyNow Systeem van Opdrachtnemer. Hierna genoemd CSM Platform. Dit kan een aparte website zijn of een onderdeel van een bestaande website van Opdrachtgever.
Consument	De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep.
Dienst(en)	Alle benodigde, danwel tussen Partijen overeengekomen handelingen ter voorbereiding of ter uitvoering van de Overeenkomst, waaronder, echter niet beperkt tot de in 1.5 genoemde diensten. Alle Diensten zullen worden verstrekt door gebruik van nieuwe daarvoor geschikte technologie, al naar gelang de bekende stand van de wetenschap, ontwikkelingen en/of techniek op dit terrein.
Gebruiker	Een Consument, danwel een onderneming of persoon in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, die gebruik maakt van het CSM Platform
Hosted Service Systeem	Een dienst die, of een systeem dat via het internet toegankelijk is
Hosting	Het onderbrengen van een website bij een Internet-dienstenleverancier door gebruik te maken van een ruimte op één of meerdere van de servers van de dienstenleverancier, die permanent met het Internet is verbonden.
Hosting Partij	De partij die de hosting verzorgt van een CSM Platform en van het Mobypicture Systeem en het MobyNow Systeem.
Hostingkosten	De kosten die Opdrachtgever periodiek betaalt voor de hosting van het CSM Platform. De Hostingkosten bestaan uit een minimum bedrag dat altijd verschuldigd is en eventueel additioneel een bedrag dat gerelateerd is aan het aantal views per maand op het CSM Platform.
Managed Service Provision	De combinatie van de diensten Application Service Provision, Onderhoud en Ondersteuning
Managed Service Fee	Het bedrag dat Opdrachtgever periodiek betaalt voor de Managed Service Provision
Mobypicture Systeem	Een voor iedereen toegankelijk sociaal platform, dat Opdrachtnemer als Hosted Service beschikbaar stelt.
MobyNow Systeem	Een via een gebruiksrecht als Hosted Service Systeem door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld Systeem, waarmee Opdrachtgever het beheer kan voeren van een CSM Platform.
Moderatie	Het plaatsen, en verwijderen van Social Media Updates of juist het toekennen van prominente plekken aan Social Media Updates, door of namens Opdrachtgever.
Modules	Onderdelen van het MobyNow systeem die worden opgenomen in het CSM Platform (zie punt 1.4)
Onderhoud	Het onderhoud van een CSM Platform door Opdrachtnemer, bestaat uit het verbeteren van eventuele fouten en het up en running houden

	ervan.
Ondersteuning	Het verlenen van telefonische, schriftelijke of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van Opdrachtgever over (de verlening van) de Diensten. De ondersteuning aan medewerkers van Opdrachtgever die een CSM Platform beheren, is onderdeel van de Managed Service Provision.
Oplevering	Het moment waarop een CSM Platform in de productieomgeving wordt geplaatst, waardoor Social Media Updates van gebruikers zichtbaar worden voor iedereen.
Opdrachtgever	De Consument, het bedrijf of de rechtspersoon die de opdracht heeft verstrekt.
Opdrachtnemer	
Opdrachtverlening	Opdrachtverlening vindt plaats door ondertekening van het Voorstel met specifieke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, of door een specifiek opgestelde overeenkomst waarin de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn geregeld.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder tevens wordt verstaan de ondertekening of de schriftelijke bevestiging van de offerte, aanbieding of opdrachtformulering van Opdrachtnemer.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder tevens wordt verstaan de ondertekening of de schriftelijke bevestiging van de offerte, aanbieding of opdrachtformulering van Opdrachtnemer.
Partij	Opdrachtgever of Opdrachtnemer
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk
Registratie	Registratie van een Gebruiker van een CSM Platform, waardoor gebruiker een eigen omgeving kan aanmaken binnen een CSM Platform. Daar worden dan alle gerelateerde Social Media Updates per gebruiker getoond
Social Media Update	Tekst, foto, informatie, video of een ander medium of een combinatie die geplaatst wordt door een gebruiker, rechtstreeks op een CSM Platform of via een ander Social Medium, zoals Facebook, Twitter, Mobypicture, etc.
Statistieken	Gebruikers statistieken die worden inzichtelijk gemaakt, deels openbaar en deels voor Opdrachtgever voor marketing en communicatie doeleinden. Aan de hand van de statistieken worden ook "best of" lijstjes gemaakt en rapportages verzorgd.
Update	De modules (zie 1.4) die onderdeel zijn van het MobyNow Systeem worden steeds verder ontwikkeld en uitgebreid met nieuwe functionaliteit. Deze nieuwe functionaliteit komt kosteloos (met uitzondering van eventuele implementatiekosten en indien technisch mogelijk) beschikbaar, in de vorm van een update voor Opdrachtgevers die de Managed Service Fee betalen.
Verwachte aantal views per maand	Het met Opdrachtgever afgesproken maximale aantal views per maand waarop het vooruit te betalen bedrag aan hostingkosten is gebaseerd.

1.2 Gebruiksrecht Opdrachtgever

Opdrachtgever verkrijgt van Opdrachtnemer een gebruiksrecht onder de voorwaarden en zoals omschreven in Het Voorstel (a.) ten aanzien van:

- Het MobyNow Systeem als het beheersysteem voor een CSM Platform;
- De componenten van het Mobypicture Systeem en het MobyNow Systeem waarvan een CSM Platform gebruik maakt.

1.3 Intellectuele eigendomsrechten Opdrachtgever

Opdrachtgever kan alle IE-rechten verkrijgen van:

- Een CSM Platform, hieronder begrepen de opmaak en stijl elementen van de website welke voor Opdrachtgever is ontwikkeld;
- Informatie en data van en over de gebruikers die zich specifiek hebben aangemeld op het CSM platform voor zover deze niet expliciet is voor het gebruik van het Mobypicture Systeem.

1.4 Specificaties van een CSM Platform

In een CSM Platform kunnen modules, die onderdeel zijn van het MobyNow Systeem worden opgenomen. Deze modules worden continu verbeterd en uitgebreid. Hierna volgt een beknopte lijst van modules die in een Platform kunnen worden ingebouwd. Met 'Platform' wordt hier een CSM Platform bedoeld.

Modules zijn doorgaans weergegeven in Het Voorstel altijd onder www.tagthelove.com/page/features

1.5 Diensten

De diensten bestaan onder meer uit Social Media gerelateerde Diensten

- De ontwikkeling van een CSM Platform;
- Het inrichten van het Beheersysteem
- Het leveren van de hosting voor het CSM Platform en het ingerichte beheersysteem
- Het beschikbaar maken modules;
- De verwerking van Content;
- Het doorvertaling naar kanalen;
- Het faciliteren van online advertenties;
- De inrichting social media van derden;
- Het connecten met social media van derden;
- Overige diensten.

En uit Consultancy Diensten

- Strategie bepaling en vertaling;
- Klant advisering;
- Design;
- Rapportage en feedback;
- Overdracht kennis;
- Organiseren van workshops;
- Geven van lezingen en voordrachten;
- Overige diensten.

1.6 Contractduur Gebruiksrecht binnen de Application Service Provision en van de hosting

De minimale contractduur voor het gebruiksrecht binnen de Application Service Provision en van de hosting is 12 maanden en deze contractduur wordt daarna stilzwijgende verlengd voor steeds een periode van 3 maanden. Opzegging dient uiterlijk 1 maand voor afloop van de contractduur plaats te vinden.

De kosten voor de licentie voor het Gebruiksrecht binnen de Application Service Provision, over de eerste 12 maanden zijn ook verschuldigd indien opdrachtgever beslist een platform korter in productie te laten of in het geheel niet in productie neemt.

1.7 Indexatie

Indexatie van de overeengekomen prijzen zal niet eerder plaatsvinden dan op 1 januari in het jaar volgend op het aangaan van de overeenkomst en alleen in overleg en na goedkeuring door Opdrachtgever. Basis voor de indexatie is de Nederlandse index voor Consumentenprijzen prijsindex, zoals maandelijks door het Nederlandse Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerd (of een index die hiervoor in de plaats is getreden), sinds de vorige aanpassing van de vergoedingen. Opdrachtnemer zal een dergelijke tariefaanpassing ten minste 30 dagen voor de 1^e januari schriftelijk aan Opdrachtgever mededelen en de verhoging is pas van kracht indien Opdrachtgever hiermee akkoord is. Deze aanpassingen worden berekend over factuurbedragen exclusief omzetbelasting.

1.8 Facturatie

De Managed Service Fee is verschuldigd vanaf het moment van Opdrachtverlening of vanaf Oplevering indien dat moment ligt voor Opdrachtverlening. Deze Fee wordt na ontvangst van de opdracht gefactureerd voor de initiële duur van de overeenkomst (1 jaar) en vervolgens steeds 1 maand voorafgaande aan een nieuwe periode van 3 maanden. In overleg kan een andere facturatie van de initiële duur worden overeengekomen.

De hostingkosten zijn ook verschuldigd vanaf Opdrachtverlening of vanaf Oplevering indien dat moment ligt voor Opdrachtverlening. Hostingkosten worden gefactureerd voor een periode van een kwartaal, op de 1^e dag van een nieuw kwartaal, zie ook punt 1.9.

100% van de kosten van overige Diensten zoals de conceptontwikkeling, de platform inrichting en de ontwikkeling van een Opdrachtgever Social Media Platform worden gefactureerd na Opdrachtverlening. Indien de kosten voor conceptontwikkeling, de platform inrichting en de ontwikkeling van een CSM Platform hoger zijn dan € 20.000 excl. BTW is ook gesplitste betaling, 70% bij opdracht en 30% bij oplevering van het project mogelijk.

Kosten voor schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen realisatie van additionele functionaliteiten, meerwerk en overige werkzaamheden voor zover deze niet vallen onder de Managed Service Provision, zullen maandelijks worden gefactureerd over de afgelopen maand. De betalingstermijn is 14 dagen.

1.9 Hostingkosten

De minimale hostingkosten zijn vastgelegd in Het Voorstel en gebaseerd op een maximum van views per maand ook vastgelegd in Het Voorstel. Ook als het aantal views lager of nihil is, zijn deze minimale hostingkosten verplicht. In Het Voorstel is ook vastgelegd wat het geraamde aantal views per maand is en wat de additionele hostingkosten zijn per 50.000 extra views boven het in Het Voorstel aangegeven maximum per maand. Indien het aantal views nogal fluctueert en regelmatig meer is dan het verwachtte aantal views zoals vastgelegd in Het Voorstel, geldt de volgende regeling: Ieder kwartaal, één maand voor afloop van het kwartaal is overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarbij het aantal views per maand geprognostiseerd wordt voor het komend kwartaal. Op basis van die prognose worden de hostingkosten voor het komend kwartaal vast gesteld. Indien het aantal views boven de 100% van het

geraamde aantal views over een kwartaal uitkomt, zal op basis van nacalculatie een aanvullende factuur gestuurd worden.

Indien het aantal views op meer dan 120% van de prognose voor een kwartaal dreigt uit te komen, zal Opdrachtnemer direct in overleg treden met Opdrachtgever. Overigens kan Opdrachtgever via het MobyNow Systeem ook het gebruik van een CSM Platform volgen.

1.10 Hosting en backup

Opdrachtgever verleent hierbij aan Opdrachtnemer toestemming om een CSM Platform te laten hosten door de Hosting Partij:

Amazon Web Services LLC
PO Box Box 84023
Seattle, WA 98124-8423

Opdrachtnemer draagt geen verantwoordelijkheid voor de hosting diensten van de Hosting Partij. Derhalve kan Opdrachtnemer geen garantie afgeven op uptime en performance. Wel garandeert Opdrachtnemer dat haar contracten met de Hosting Partij dusdanig zijn vormgegeven dat zij alle verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst jegens Opdrachtgever kan nakomen.

Opdrachtnemer garandeert dat een CSM Platform alle redelijkerwijs voorzienbare pieken van toegezonden data en bestanden zal kunnen verwerken. Een CSM platform mag derhalve niet als gevolg van voorzienbare pieken buiten werking komen. Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid om tijdig met Opdrachtnemer te overleggen om eventuele pieken goed in beeld te brengen zodat Opdrachtnemer tijdig extra servers in kan laten schakelen door de Hosting Partij.

Opdrachtnemer heeft met de Hosting Partij afspraken voor regelmatige back-up en uitwijk gemaakt die de continue dienstverlening naar Opdrachtgever veilig stellen.

Backups van alle programmacode en data worden dagelijks door Mobypicture gemaakt en opgeslagen in een zogenaamde "bucket" op Amazon S3. Deze bucket is privé en enkel te benaderen door de eigenaar van de bucket (Opdrachtnemer).

Bestanden op Amazon S3 worden redundant opgeslagen door deze automatisch in meerdere datacenters te plaatsen. Deze datacenters liggen geografisch ver uit elkaar. Eenmaal opgeslagen zorgt Amazon voor voortdurend toezicht op de data en de integriteit ervan. Als een data center zou uitvallen, neemt een ander data center de hosting automatisch over.

Indien het CSM Platform onderdeel is van een bestaande website van Opdrachtgever is 1.10 niet van toepassing.

1.11 Persoonsgegevens en encryptie

Persoonsgegevens (naam, telefoonnummer en email adres) worden met zeer hoge encryptie opgeslagen op het Mobypicture Systeem. Het versturen van gegevens en content gebeurt met SSL certificaten.

De verantwoordelijkheid ligt hiervoor bij Mobypicture.

Persoonsgegevens voor platform-specifieke content (bijvoorbeeld telefoonnummer en email-adres van gebruikers die zich specifiek aanmelden via een CSM Platform), kan desgewenst worden opgeslagen bij Amazon EC2 (ElasticCompute Cloud) op een hiervoor ingerichte server in Europa (Ierland). Hiervoor zal Opdrachtnemer extra kosten moeten maken die voor rekening komen van Opdrachtgever.

1.12 Eigendom persoonsgegevens en bijbehorende Sociale Media Updates

Voor gebruikers die zich via het Mobypicture Systeem aanmelden ligt het eigendom van hun persoonsgegevens en de door hen geplaatste Sociale Media Updates bij Opdrachtnemer. Voor gebruikers die zich aanmelden via een CSM Platform, ligt het eigendom van hun persoonsgegevens en de door hen geplaatste Sociale Media Updates bij Opdrachtgever.

1.13 Verantwoordelijkheid voor Sociale Media Updates

Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van Sociale Media updates die door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever zijn gecreëerd. Opdrachtgever staat er dan ook voor in dat de inhoud van deze Social Media updates zijn gecontroleerd en zijn goedgekeurd, voordat Opdrachtnemer om plaatsing op het CSM Platform wordt verzocht. Goedkeuring vindt plaats op een achteraf te toetsen wijze, via mail of anderszins.

Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor alle Sociale Media Updates op het CSM Platform. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer Sociale Media Updates zo spoedig mogelijk verwijderen. Met betrekking tot deze verwijdering kan Opdrachtnemer niet instaan en aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen ontstaan door de snelle verspreiding via social media of andere al naar gelang de stand van de wetenschap en techniek gebruikte middelen van verspreiding. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor de gevolgen van verspreiding via social media, etc. en stelt Opdrachtnemer ten aanzien hiervan dan ook schadeloos

1.14 Vergoeding eventuele prestaties Opdrachtgever

Opdrachtgever kan een prestatie leveren in de vorm van publiciteit of op andere wijze en daarvoor een vergoeding ontvangen van Opdrachtnemer. Deze vergoeding zal worden verrekend als korting op de te betalen kosten aan Opdrachtnemer. Een dergelijke korting zal alleen van toepassing zijn als het CSM platform ook werkelijk minimaal 6 maanden in productie is en in mindering gebracht worden op de kosten van de Managed Service Fee, vanaf de 7^e maand dat deze Fee verschuldigd is.

1.15 Afwijkingen/aanvullingen op de ICT~Office

In de ICT~Office voorwaarden wordt met 'Cliënt' bedoeld: **Opdrachtgever** en met 'Leverancier' wordt bedoeld: **Opdrachtnemer**!

Module Algemeen

Artikel 8.1

Het intellectueel eigendom van het MobyNow Systeem en het Mobypicture Systeem berust bij Leverancier en kan nooit overgedragen worden aan Cliënt.

Artikel 12.1

In aanvulling op artikel 12.1 wordt bepaald:

De aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot maximaal 24 maanden na beëindiging van deze overeenkomst.

Module 4 Application Service Provision

Artikel 2.4

Alleen van toepassing op de in Het Voorstel genoemde medewerkers van Cliënt

Artikel 2.5

Zie punt 1.10 van dit document

Artikel 7.5

Niet van toepassing voor het Mobypicture Systeem en MobyNow Systeem. Het is in het belang van het Mobypicture en het MobyNow Systeem te voldoen aan relevante wet- en regelgeving.

Artikel 8.2

Niet van toepassing.

Artikel 8.3

Die verantwoordelijkheid ligt bij de eigenaar van platform waarop de eindgebruikers hun Sociale Media Updates in eerste instantie plaatsen. Indien dat is op het CSM Platform is Cliënt primair verantwoordelijk. Leverancier ondersteunt Cliënt daarbij en kan er tevens zorg voor dragen dat de hosting van persoonsgegevens plaats vindt op een server binnen de Europese Unie. De meerkosten hiervoor komen voor rekening van Cliënt.

Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website

In deze module dient de term 'website' gelezen te worden als het CSM Platform (zie 1.1 definities).

Artikel 2.1

Specificaties kunnen ook (deels) in de vorm van al dan niet werkende prototypes worden bepaald.

Artikel 4.1

Leverancier zal een CSM Platform voor Cliënt laten hosten door de in onder punt 1.10 van deze bijlage aangegeven partij.

Artikel 6.3

Door de aard van het gebruik van een CSM Platform is geen gebruikersdocumentatie nodig.

Artikel 7.3

Zie voor onderhoud, ondersteuning en updates punt 1.5

Artikel 9.2 en 9.3

Het gebruik een CSM Platform is geregeld via de Application Service Provision overeenkomst en de in Het Voorstel beschreven specifieke afspraken tussen Cliënt en Leverancier.

Toelichting dienstverlening van Mobypicture, MobyNow / Tag The Love

Toelichting op de dienstverlening van Mobypicture (zie ook schema blz. 2)

Het Mobypicture Systeem (www.mobypicture.com) is een 'Hosted Service Systeem'. Gebruikers kunnen zich via internet aanmelden, Sociale Media Updates via het Mobypicture Systeem plaatsen en binnen zijn/haar account aangeven naar welke andere social media's die Sociale Media Updates doorgestuurd moeten worden. Dit Hosted Service Systeem is eigendom van Mobypicture en wordt kosteloos ter beschikking gesteld aan iedereen die het volgens de terms of conditions gebruikt.

Een Sociale Media Update kan voorzien worden van 'kenmerken'. Een kenmerk kan een specifieke tekst in een Sociale Media Update zijn, bijvoorbeeld een hast tag of een geolocatie. Ook wie de gebruiker is kan het kenmerk zijn of een andere elektronische aanduiding.

Sociale Media Updates met door Opdrachtgever bepaalde 'kenmerken' worden vanuit het Mobypicture Systeem via het MobyNow Systeem doorgestuurd naar een specifiek Client Social Media Platform (CSM Platform) dat Opdrachtgever heeft laten ontwikkelen door Mobypicture. Door gebruikers en 'trusted sources' te motiveren Sociale Media Updates van specifieke 'kenmerken' te voorzien, kan 'verkeer' (dat zijn Sociale Media Updates) naar een CSM Platform worden gedirigeerd.

Een CSM Platform bestaat uit een naar wens van Opdrachtgever grafisch vormgegeven 'buitenkant' en maakt gebruik van het onderliggende MobyNow Systeem en een aantal componenten van het Mobypicture Systeem. De 'buitenkant' is een conform de wens van Opdrachtgever vormgegeven ontwerp met daarop verschillende manieren waarop Sociale Media Updates kunnen worden getoond.

Zie voorbeeld van een CSM Platforms: www.rabosport.nl

Een CSM Platform maakt gebruik van het MobyNow Systeem om Sociale Media Updates met de door Opdrachtgever bepaalde 'kenmerken' te tonen.

Het MobyNow Systeem is, voor een specifiek CSM Platform toegankelijk voor de daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever. Via het MobyNow Systeem kan een specifiek CSM Platform beheerd worden. Zo kan er bepaald worden dat Sociale Media Updates met een bepaalde 'kenmerken' naar dat CSM Platform geleid moeten worden, wat trusted sources zijn, of Sociale Media Updates vooraf gefiatteerd moeten worden, etc. Via het MobyNow Systeem kunnen ook Sociale Media Updates verwijderd worden.

Opdrachtgever verkrijgt het gebruiksrecht om op het MobyNow Systeem in te loggen als beheersysteem voor specifieke CSM Platforms. Fysiek wordt het MobyNow Systeem evenals het Mobypicture Systeem gehost door Amazon.com.

Het MobyNow Systeem is te vergelijken met een beheersysteem voor de hosting van een domeinnaam met website en bijbehorende email adressen.

Door in te loggen op het beheersysteem van de provider met eigen gebruikersnaam en wachtwoord kunnen emailadressen aangemaakt worden, de software van een eigen website worden geplaatst, etc..

De software die de provider daarvoor gebruikt is haar eigendom. Er wordt geen licentie voor verstrekt, maar wel een gebruiksrecht verleend. Alleen via het internet kan gebruik gemaakt worden van die software om een eigen website en email adressen te beheren. Dat is vergelijkbaar met de functies van het MobyNow Systeem, alleen betreft het uiteraard andere functies.

Voor de 'buitenkant' geldt dat dit specifieke voor Opdrachtgever ontwikkelde software is waar het intellectueel eigendom ligt bij Opdrachtgever. Deze 'buitenkant' wordt ontwikkeld door Mobypicture in nauw overleg met en op aanwijzing van Opdrachtgever.

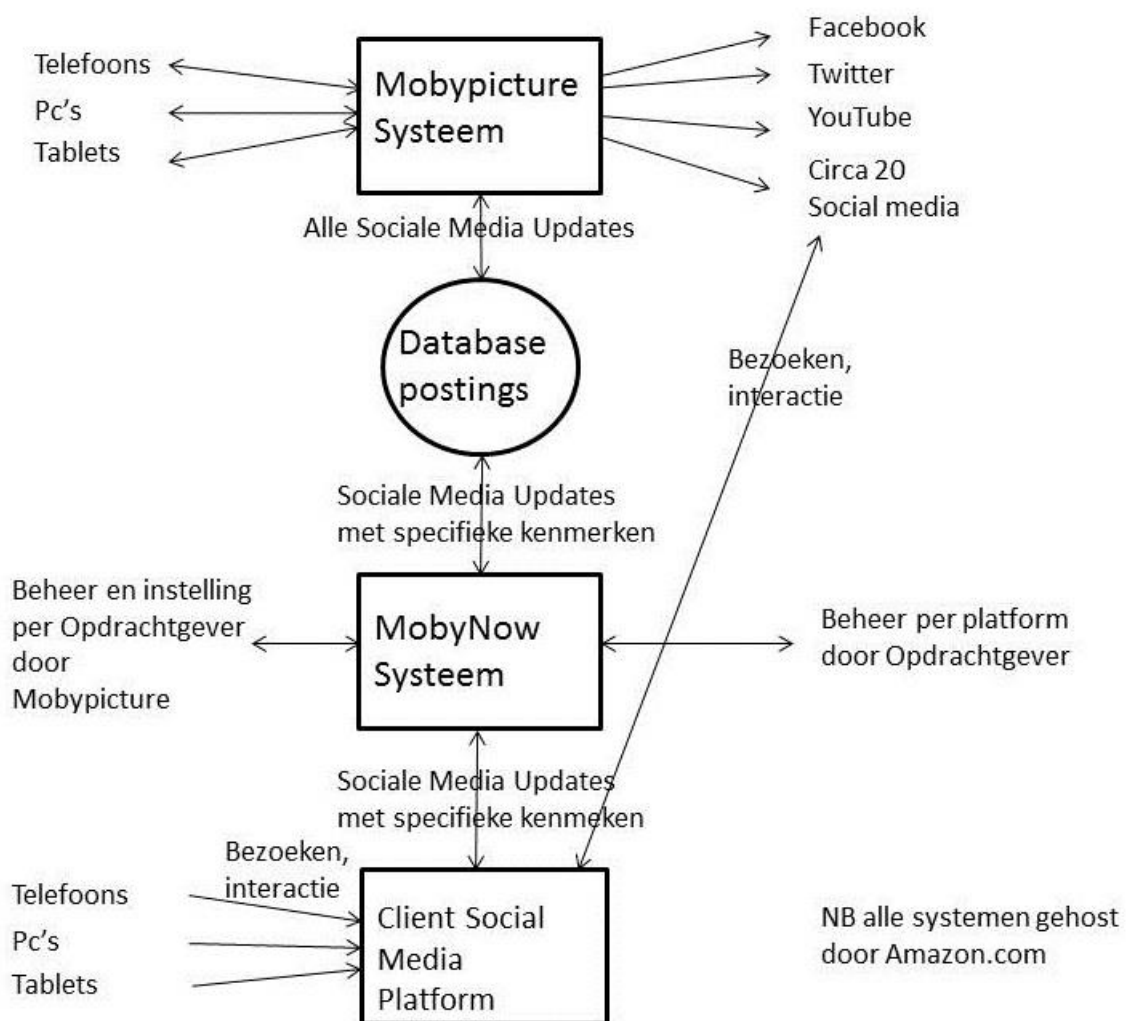
Een specifiek CSM Platform, dat bestaat uit een dedicated 'buitenkant' die samen met het MobyNow Systeem functioneert en de Sociale Media Updates haalt uit het Mobypicture Systeem, wordt gehost bij Amazon.com. Voor deze hosting betaalt Opdrachtgever een hosting fee aan Mobypicture. Deze fee is gebaseerd op een minimum bedrag dat altijd verschuldigd is. Het bedrag kan worden verhoogd als het werkelijk aantal views hoger is dan het geraamd aantal views. Hoe meer Sociale Media Updates met de door Opdrachtgever bepaalde

‘kenmerken’ er door het Mobypicture Systeem gaan, des te meer verkeer er op een specifiek CSM Platform zal zijn.

Hoe meer bezoekers op een specifiek CSM Platform Sociale Media Updates bekijken, des te meer Opdrachtgever daar profijt van kan hebben. Dat betekent echter dat ook het Mobypicture Systeem extra wordt belast en dat kosten voor de hosting zullen groeien.

Daarnaast betaalt Opdrachtgever een Managed Service Fee voor het gebruik van het MobyNow Systeem en componenten van het Mobypicture Systeem. Opdrachtgever kan met het MobyNow Systeem de specifieke CSM Platforms beheren. Het MobyNow Systeem is de belangrijkste component waarop een specifieke CSM Platform is gebaseerd. Met de maandelijkse Managed Service Fee voor het gebruik van het MobyNow systeem wordt een deel van het onderhoud, de ontwikkeling van nieuwe features en de hosting van het MobyNow Systeem bekostigd.

Zie ook het volgende schema:



Een Tag The Love platform is een gestandaardiseerde versie van de Mobypicture en MobyNow technologie.

Vragen en antwoorden, ook aangaande mogelijke risico's

1. Disclaimer op de site van een Opdrachtgever

Het is noodzakelijk dat Opdrachtgever een disclaimer op het CSM Platform plaatst. Opdrachtgever stelt een door Mobypicture ontwikkelde sociale omgeving ter beschikking (een specifiek CSM Platform) en daar hoort een disclaimer bij die de rechtspositie van Opdrachtgever beschermt. Vergelijkbare disclaimers zijn die van Facebook, Mobypicture of soortgelijke sites.

Deze disclaimer zal Opdrachtgever opstellen, c.q. met adaptie overnemen.

Zie bijvoorbeeld de disclaimer op de site van het Holland Heineken House

<http://www.hollandheinekenhouse.nl/howto>

'Heineken is niet verantwoordelijk voor de user generated Content op deze website.

Heineken is not responsible for the user generated Content on this website.'

Een tekst die Opdrachtgever hiervoor aanlevert, wordt door Mobypicture geplaatst.

2. Bepalen van de kanalen (verspreiding Sociale Media Updates op twitter, facebook, etc.).

Iedere individuele gebruiker die een 'Sociale Media Update' (foto, filmpje, tekst) plaatst, bepaalt zelf via het Mobypicture Systeem naar welke kanalen verspreiding plaats vindt. Door Opdrachtgever geselecteerde medewerkers en anderen kunnen die verspreiding doen conform een door Opdrachtgever gewenste policy.

3. Welke Sociale Media Updates worden geplaatst op een CSM Platform

Opdrachtgever kan zelf bepalen welke 'kenmerken' een Sociale Media Update moet hebben om op het CSM Platform geplaatst te worden. Als het doel is zoveel mogelijk verkeer naar de site toe te leiden is het aan te bevelen iedereen de gelegenheid te geven een 'Sociale Media Update' te kunnen plaatsen.

Daar moet dan wel een goede bewaking plaats vinden door diegenen die Opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk stelt.

Mobypicture kan Content (Sociale Media Updates) desgewenst op diverse manieren filteren.

Er kan gewerkt worden met trusted sources (dan wordt vooraf bepaald welke personen Sociale Media Updates mogen plaatsen) of met goedkeuren van Content vooraf, dan kan iedereen Sociale Media Updates plaatsen. De Sociale Media Update wordt dan eerst aangeboden aan iemand of een team dat verantwoordelijk is voor beoordeling, pas na fiatting wordt de Sociale Media Update vervolgens zichtbaar voor iedereen die het platform bezoekt.

Nog weer een andere manier is wel alle Sociale Media Updates toestaan maar ze zo snel mogelijk achteraf verwijderen als ze niet ok zijn en of als er klachten over komen (daarvoor moet dan een functie zijn waarmee iedereen die het platform bezoekt op heel simpele wijze een klacht kan indienen). Dat laatste is de policy die gebruikt wordt op de meeste sociale media.

Opdrachtgever dient hier keuzes te maken, Mobypicture zal hier graag bij begeleiden en adviseren.

4. Risico's van vrijgeven uploaden foto's op een site van Opdrachtgever (wie grijpt in?).

Zie punt 4. Opdrachtgever wordt dringend geadviseerd daar goede procedures voor inrichten. Mobypicture kan daarin adviseren. Zie de flowchart van Mobypicture: <https://Mobypicture.zendesk.com/entries/20567323-improper-content-flowchart>. Procedures kunnen samen met Opdrachtgever worden uitgewerkt.

5. Kunnen alle telefoons foto's en filmpjes uploaden?

Elke telefoon met toegang tot internet en een camera kan gebruik maken van Mobypicture

6. Wie is verantwoordelijk voor wat

Mobypicture is verantwoordelijk voor:

- Het in continuïteit en correct functioneren van het Mobypicture Systeem
- Het in continuïteit en correct functioneren van het MobyNow Systeem
- Het in continuïteit en correct functioneren van een specifiek CSM Platform

De hosting is daarbij uitbesteed aan Amazon.com.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de controle op en het beheer van een specifiek CSM Platform, met behulp van het MobyNow Systeem en het vooraf of achteraf screenen van Sociale Media Updates.

Mobypicture ontwikkelt in nauw overleg met Opdrachtgever de 'buitenkant' van een CSM Platform en adviseert Opdrachtgever over het beheer.

7. Ten tijden van een (Opdrachtgever) evenement is er publiciteit die verwijst naar de mogelijkheid om Sociale Media Updates te uploaden.

De verantwoordelijkheid voor activatie en promotie van een specifiek Opdrachtgever platform ligt bij Opdrachtgever.

8. Hoe vaak updates (maintenance), uptime (99,9%),

Uptime AWS (Amazon Web Services):

<http://aws.amazon.com/about-aws/media-coverage/2007/10/10/wired-new-from-amazon-guaranteed-server-uptime/>

Not content with being the world's largest online retailer, Amazon.com is getting serious about a relatively new line of business: renting out its servers to other internet companies. An announcement posted Tuesday to the Amazon Web Services Blog says the company is now backing its Simple Storage Service, which lets companies cheaply rent server space in whatever amount they need at a given time, with a service level agreement, or SLA, that guarantees 99.9 percent uptime

Zie ook <http://aws.amazon.com/about-aws/>

In 2006, Amazon Web Services (AWS) began offering IT infrastructure services to businesses in the form of web services -- now commonly known as cloud computing. One of the key benefits of cloud computing is the opportunity to replace up-front capital infrastructure expenses with low variable costs that scale with your business. With the Cloud, businesses no longer need to plan for and procure servers and other IT infrastructure weeks or months in advance. Instead, they can instantly spin up hundreds or thousands of servers in minutes and deliver results faster.

Today, Amazon Web Services provides a highly reliable, scalable, low-cost infrastructure platform in the cloud that powers hundreds of thousands of businesses in 190 countries around the world. With data center locations in the U.S., Europe, Brazil, South America, Singapore, and Japan, customers across all industries are taking advantage of the following benefits:

- **Low Cost**

AWS offers low, pay-as-you-go pricing with no up-front expenses or long-term commitments. We are able to build and manage a global infrastructure at scale, and pass the cost saving benefits onto you in the form of lower prices. With the efficiencies of our scale and expertise, we have been able to lower our prices on 15 different occasions over the past four years. [Visit the Economics Center to learn more.](#)

- **Agility and Instant Elasticity**

AWS provides a massive global cloud infrastructure that allows you to quickly innovate, experiment and iterate. Instead of waiting weeks or months for hardware, you can instantly deploy new applications, instantly scale up as your workload grows, and instantly scale down based on demand. Whether you need one virtual server or thousands, whether you need them for a few hours or 24/7, you still only pay for what you use. [Visit the Architecture Center to learn more.](#)

- **Open and Flexible**

AWS is a language and operating system agnostic platform. You choose the development platform or programming model that makes the most sense for your business. You can choose which services you use, one or several, and choose how you use them. This flexibility allows you to focus on innovation, not infrastructure. [Download the AWS Overview Whitepaper.](#)

- *Secure*

AWS is a secure, durable technology platform with industry-recognized certifications and audits: PCI DSS Level 1, ISO 27001, FISMA Moderate, HIPAA, and SAS 70 Type II. Our services and data centers have multiple layers of operational and physical security to ensure the integrity and safety of your data. [Visit the Security Center to learn more.](#)

9. Performance

Mobypicture garandeert dat een CSM Platform alle redelijkerwijs voorzienbare pieken tengevolge van het plaatsen van Sociale Media Updates zal kunnen verwerken. Een CSM Platform mag derhalve niet als gevolg van voorzienbare pieken buiten werking komen. Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid om tijdig met Mobypicture te overleggen om eventuele pieken goed in beeld te brengen zodat Mobypicture tijdig extra servers in kan laten schakelen door de Hosting Partij.

10. Back-up en uitwijkregeling

Back-ups van alle programmacode en data worden dagelijks door Mobypicture gemaakt en opgeslagen in een zogenaamde "bucket" op Amazon S3. Deze bucket is privé en enkel te benaderen door de eigenaar van de bucket (Mobypicture).

Bestanden op Amazon S3 worden redundant opgeslagen door deze automatisch in meerdere datacenters te plaatsen. Deze datacenters liggen geografisch ver uit elkaar. Eenmaal opgeslagen zorgt Amazon voor voortdurend toezicht op de data en de integriteit ervan. Als een datacenter zou uitvallen, neemt een ander datacenter de hosting automatisch over.

11. Security van het systeem dat bij Mobypicture staat (persoonsgegevens, encryption, etc.).

Persoonsgegevens (naam, telefoonnummer en emailadres) worden met zeer hoge encryptie opgeslagen op het Mobypicture Systeem. Het versturen van gegevens en Content gebeurt met SSL certificaten. De verantwoordelijkheid ligt hiervoor bij Mobypicture.

De opslag van persoonsgegevens voor platform-specifieke Content (bijvoorbeeld telefoonnummer en emailadres van gebruikers) die zich specifiek aanmelden via een CSM Platform, kunnen desgewenst worden opgeslagen bij Amazon EC2 (Elastic Compute Cloud) op een hiervoor ingerichte server in Europa (Ierland) in plaats van in de Verenigde Staten.

12. Eigendom persoonsgegevens en bijbehorende Sociale Media Updates

Voor gebruikers die zich via het Mobypicture Systeem aanmelden ligt het eigendom van hun persoonsgegevens en de door hen geplaatste Sociale Media Updates bij Mobypicture. Voor gebruikers die zich aanmelden via een CSM Platform, ligt het eigendom van hun persoonsgegevens en de door hen geplaatste Sociale Media Updates bij Opdrachtgever.

13. Hoe werkt het acceptatie proces van het systeem als het wordt opgeleverd?

Een CSM Platform wordt opgeleverd in een acceptatie omgeving waarop het door Opdrachtgever getest dient te worden. Na akkoord bevinden wordt het platform naar de productieomgeving overgezet.

ICT~Office Voorwaarden

Module 4 Application service provision, software as a service en computerservice

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
- 1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan

en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van backups van gegevens van cliënt omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Leverancier zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3.4 Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 3.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van

de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

- 3.7 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
- 3.8 Leverancier is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

4. Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5. Duur

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Betaling

- 6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7. Garantie

- 7.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden



- programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.
- 7.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikel is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.
- 7.4 Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.5 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en Software as a service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 8. Verwerking persoonsgegevens**
- 8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.
- 8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als



technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

© 2008, ICT~Office



ICT~Office Voorwaarden

Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier in opdracht een website ontwerpt, ontwikkelt, beheert en/of onderhoudt.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Specificaties van website

- 2.1 Indien cliënt niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een - al dan niet globaal - ontwerp of prototype van de te ontwikkelen website aan leverancier heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke website ontwikkeld dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen in voorkomend geval zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen partijen overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 2.2 De specificaties van de te ontwikkelen website kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door leverancier te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolgpagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en e-mailfaciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.
- 2.3 Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door de leverancier zullen

worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door cliënt of een door cliënt in te schakelen derde aan leverancier zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat cliënt de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen aanlevert.

- 2.4 Cliënt staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan leverancier verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van cliënt.
- 2.5 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Cliënt verplicht zich onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen website, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan leverancier te melden.
- 2.6 Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal leverancier deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van cliënt.

3. Ontwikkeling van website

- 3.1 Leverancier zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart



- met de specificaties of het ontwerp.
- 3.2 Cliënt zal de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door leverancier te bepalen formaat aanleveren.
- 3.3 Leverancier is gerechtigd op basis van de hem verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen website te maken. Leverancier kan de verdere ontwikkeling van de website opschorten totdat cliënt het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.4 De ontwikkelwerkzaamheden van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.5 Indien leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal cliënt op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien leverancier zorg draagt voor de vertaling, zal hij de daaraan verbonden kosten bij cliënt in rekening brengen of doen brengen.
- 3.6 Indien is overeengekomen dat de ontwerp- en ontwikkeldiensten in fasen zullen plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.7 Binnen de door leverancier te bepalen grenzen van redelijkheid zal leverancier bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden redelijke en tijdige instructies van de zijde van cliënt in acht nemen, mits leverancier die instructies technisch en anderszins verantwoord acht.
- 3.8 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht een domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instanties aan te vragen.
- 4. Aflevering en installatie**
- 4.1 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van cliënt zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan cliënt afleveren.
- 4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de website bij cliënt of bij een door de cliënt aangewezen derde (host-provider) installeren.
- 5. Acceptatietest en acceptatie**
- 5.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de website in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 10 van deze module.
- 5.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 5.3 tot en met 5.10 van deze module van toepassing.
- 5.3 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 5.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de website voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.
- 5.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde website beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de door of namens leverancier eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.
- 5.6 De website zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien tussen partijen niet is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b. indien tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 5.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de website, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.



- 5.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de website fouten bevat, zal cliënt leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 5.8 Acceptatie van de website mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de website redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 10, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.
- 5.9 Indien de website in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.10 Acceptatie van de website op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de website en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van de website. Acceptatie van de website doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 5.8 betreffende kleine fouten en artikel 10 betreffende garantie.

6. Gebruiksrecht

- 6.1 Leverancier stelt de in opdracht van cliënt ontwikkelde website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking.
- 6.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen van de algemene voorwaarden, verleent leverancier cliënt slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de website.
- 6.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

7. Onderhoud en beheer

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en

beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.

- 7.2 Indien partijen in afwijking van artikel 7.1 overeenkomen dat leverancier tevens de voor het gebruik, onderhoud en het beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een 'content managementsysteem' ter beschikking dient te stellen, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 7.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.
- 7.4 Indien partijen in afwijking van artikel 7.3 overeenkomen dat leverancier tevens onderhouds- en beheerdiensten dient te leveren, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van leverancier beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de website en in de technische werking van de website binnen redelijke termijn te herstellen.

8. Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud

- 8.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde website wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan leverancier het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits cliënt stipt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens leverancier nakomt.
- 8.2 In voorkomend geval zal cliënt terstond na het einde van het gebruiksrecht van de website alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de website aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.
- 8.3 De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.



9. Vergoeding

- 9.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan tevens een vooruitbetaling verlangen.
- 9.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of door leverancier anders kenbaar gemaakt, is in de prijs voor de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website begrepen.
- 9.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor het ontwerpen en ontwikkelen van de website niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatiediensten en het onderhoud en beheer van de website. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

10. Garantie

- 10.1 Leverancier staat er niet voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.
- 10.2 Leverancier garandeert niet dat de website geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik of doel. Leverancier garandeert evenmin dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
- 10.3 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de website in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan leverancier toe te

rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

- 10.4 Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de website aan te brengen.
- 10.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 10.6 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 10.3 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het - al dan niet tijdelijk - niet beschikbaar zijn van de door leverancier ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website is uitgesloten. Tevens is iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website alsook voor het vrijkomen van - al dan niet vertrouwelijke - gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.

© 2008, ICT~Office



ICT~Office Voorwaarden

Module 9 Advisering, consultancy en projectmanagement

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van leverancier, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 2.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

- 2.5 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.6 De door leverancier in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met cliënt schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 2.7 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.
- 2.8 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op en plannings- en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met cliënt, werkzaamheden door leverancier worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 2.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat cliënt maakt van een door leverancier afgegeven advies steeds voor rekening en risico van cliënt.
- 2.10 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van leverancier niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, geheel bij cliënt, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

3. Rapportage

- 3.1 Leverancier zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal



leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

- 3.2 Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.
- 3.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.
- 3.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Cliënt zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

4. Betaling

- 4.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

- 4.2 Behoudens andersluidende afspraken zal leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor cliënt gemaakte kosten op de voor leverancier gebruikelijke wijze.

© 2008, ICT~Office



ICT~Office Voorwaarden

Module Algemeen



ICT~OFFICE

ICT~Office Voorwaarden

De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.

ALGEMEEN

1. Toepasselijkheid ICT~Office Voorwaarden

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden zijn opgesteld door ICT~Office. De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:
 1. Licentie voor programmatuur
 2. Ontwikkeling van programmatuur
 3. Onderhoud van programmatuur
 4. Application Service Provision, Software as a Service en Computerservice
 5. Ontwikkeling en onderhoud van een website
 6. Webhosting
 7. Detacheringsdiensten
 8. Opleidingen en trainingen
 9. Advisering, consultancy en projectmanagement
 10. Overige diensten
 11. Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken
 12. Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
 13. Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
 14. Toegang tot internet
 15. Telecommunicatiediensten
 16. Financiering en leasing van ICT.
- 1.2 Deze module Algemeen van de ICT~Office Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de ICT~Office Voorwaarden die tussen leverancier en cliënt zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de ICT~Office Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen leverancier en cliënt overeengekomen specifieke module of modules van de ICT~Office Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
- 1.3 Daar waar in de ICT~Office Voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de ICT~Office Voorwaarden.
- 1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

- 1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt 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 onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2. Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is leverancier gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de



overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

- 3.4 Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door leverancier te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

4. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 4.1 Cliënt en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke

toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1 Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.
- 5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.4 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs-



of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier.

6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7. Risico

- 7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor

zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van leverancier of hulppersonen van leverancier zijn, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

8. Rechten van intellectuele eigendom

- 8.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding 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 te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.



- 8.5 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier 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 leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.
- 8.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 9. Medewerkingsverplichtingen**
- 9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken zal cliënt leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft leverancier tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 9.4 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen



of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

10. Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.2 De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijds-overschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. 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.

11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een 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 de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere

verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt 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 in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. 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 zijn gehouden.
- 11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Elk der 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, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

12. Aansprakelijkheid van leverancier

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs



(excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

- 12.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 12.3 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 cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 12.6 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt 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.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt 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 vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

- 12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).
- 12.9 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 12.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

13. Overmacht

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.



14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 15.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
- 16.3 Uitsluitend indien leverancier en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale

procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslis-sing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

© 2008, ICT~Office te Woerden

