

- 1 Definities
 - 1.1 De volgende - met hoofdletters - aangeduide begrippen hebben de navolgende betekenis:
 - 1.2 Leverancier: De gebruiker van deze Algemene voorwaarden, waaronder in ieder geval begrepen Solera Nederland B.V., tevens handelend onder de naam ABZ Nederland.
 - 1.3 Klant: degene met wie Leverancier de Overeenkomst sluit of heeft gesloten of aan wie door of namens Leverancier een aanbod of offerte wordt of is gedaan. Hieronder worden niet begrepen dochtermaatschappijen van de Klant of van de Klant gelieerde maatschappijen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
 - 1.4 Algemene voorwaarden: de onderhavige (algemene) voorwaarden.
 - 1.5 Overeenkomst: de rechtsbetrekking (waaronder in ieder geval begrepen abonnementen middels getekende formulieren, de dienstverlenings-overeenkomsten, de dienstbeschrijvingen en daarbij behorende bijlagen) waarop de onderhavige Algemene voorwaarden op grond van artikel 2.1 van toepassing zijn.
 - 1.6 Gegevens: door Leverancier aan de Klant – al dan niet via elektronische weg - verstrekte gegevens die van Leverancier zelf afkomstig zijn of die aan Leverancier geleverd zijn door derden en welke gegevens Leverancier vervolgens doorlevert aan de Klant.
- 2 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden
 - 2.1 Uitsluitend de onderhavige Algemene voorwaarden met uitsluiting van alle andere zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en alle overige rechtsbetrekkingen waarbij Leverancier diensten en/of producten van welke aard ook aan de Klant levert.
 - 2.2 Door aanvaarding door de Klant van een door of namens Leverancier gedaan aanbod of gedane offerte, door het aangaan van een Overeenkomst met Leverancier of door het doen/plaatsen van een bestelling/order, aanvaardt de Klant onvoorwaardelijk dat de Algemene voorwaarden van toepassing zijn en deel uitmaken van de Overeenkomst, almede dat de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden van Leverancier of de Klant zijn uitgesloten.
 - 2.3 De Algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing indien voor de uitvoering van de Overeenkomst diensten van derden worden betrokken.
 - 2.4 Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. De nietige of vernietigde bepaling zal vervangen worden door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij (het doel van) de nietige of vernietigde bepaling.
 - 2.5 Indien enige bepaling uit deze Algemene voorwaarden in strijd is met enige bepaling in de Overeenkomst, dan wel een gelijke strekking heeft, dan prevaleert te allen tijde de bepaling in de Overeenkomst, tenzij expliciet anders is bepaald in de betreffende bepaling in de Overeenkomst.
 - 2.6 Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze Algemene voorwaarden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant aan te passen. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van deze Algemene voorwaarden, kan de Klant binnen dertig dagen na kennisgeving de aanpassing schriftelijk van de hand wijzen. Indien de Klant de aanpassing niet binnen deze termijn schriftelijk van de hand wijst, gelden na verloop van die termijn de gewijzigde Algemene voorwaarden voor alle Overeenkomsten tussen de Klant en Leverancier.
- 3 Aanbieding en totstandkoming van de Overeenkomst
 - 3.1 Alle aanbiedingen en andere (soortgelijke) uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven
 - 3.2 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens (zoals eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens) waarop Leverancier zijn aanbieding baseert. Indien de verstrekte Gegevens onjuist of onvolledig zijn is Leverancier gerechtigd zijn aanbieding in te trekken of te wijzigen.
 - 3.3 De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod/offerte van Leverancier en de aanvaarding daarvan door de Klant. De aanvaarding door Klant dient te geschieden door ondertekening, al dan niet middels een door Leverancier verstrekt elektronisch identificatiemiddel, van de door Leverancier aan Klant al dan niet elektronisch ter beschikking gestelde Overeenkomst, inclusief bijlagen en verzending aan Leverancier (a) op schriftelijke wijze of (b) op elektronische wijze.
 - 3.4 Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, voor zover niet bedoeld aanpassingen in de zin van Art. 2.6, van deze Algemene Voorwaarden binden Leverancier slechts indien deze door Leverancier schriftelijk zijn bevestigd of bekrachtigd.
- 4 Prijs en betaling
 - 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
 - 4.2 Leverancier is te allen tijde gerechtigd om schriftelijk éénmaal per jaar, met inachtneming van een termijn van ten minste twee maanden, de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, kan de Klant binnen dertig dagen na kennisgeving de aanpassing schriftelijk van de hand wijzen. Indien de Klant de aanpassing niet binnen deze termijn schriftelijk van de hand wijst, gelden na verloop van die termijn de gewijzigde prijzen en tarieven voor alle Overeenkomsten tussen de Klant en Leverancier.
 - 4.3 De door de Klant betaalde prijzen en tarieven zijn in bepaalde gevallen gebaseerd op door Leverancier gehanteerde prijscategorieën (staffel). De Klant wordt in dat geval op basis van in de Overeenkomst genoemde normen in een bepaalde staffel ingedeeld. Indien de Klant in een andere staffel terecht komt door wijziging van omstandigheden (omzetstijging, stijging aantal Klanten), zoals nader uiteengezet in de Overeenkomst, heeft Leverancier het recht om de prijs met onmiddellijke ingang – na schriftelijke kennisgeving aan de Klant – te verhogen.
 - 4.4 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data, waarop Leverancier de vergoeding voor de aan de Klant geleverde diensten en/of producten in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door de Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de Klant binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
 - 4.5 Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim.
 - 4.6 Indien een door de Klant aan Leverancier verschuldigde betaling niet tijdig geschiedt, zal de Klant, met ingang van de dag waarop de in artikel 4.4 bedoelde betalingstermijn is verstreken, aan Leverancier automatisch een vertragingsrente verschuldigd zijn ter hoogte van de alsdan geldende wettelijke rente, onverminderd de overige aan Leverancier alsdan toekomende rechten.
 - 4.7 Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Leverancier gerechtigd de verlening van diensten en/of levering van producten op te schorten en de vordering uit handen te geven. Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, inclusief de door Leverancier (daadwerkelijk) te maken kosten voor rechtsbijstand en juridisch advies, komen in dat geval voor rekening van de Klant. Als bewijs van de verschuldigdheid voldoet overlegging van de desbetreffende factuur.
 - 4.8 Iedere betaling van de Klant strekt in de eerste plaats ter voldoening van de door hem verschuldigde renten en van de aan Leverancier verschuldigde incassokosten en administratiekosten, en vervolgens ter voldoening van de openstaande vorderingen in volgorde van ouderdom.
- 5 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie
 - 5.1 Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die de Klant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die de Klant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan.
 - 5.2 Indien de Klant al dan niet in strijd met Art. 5.4 (mede) uit door Leverancier geleverde producten waaronder begrepen Gegevens, een nieuw product vormt, vormt de Klant dat product slechts voor Leverancier en zal op eerste verzoek van Leverancier meewerken aan overdracht van eventueel nieuwe gecreëerde (intellectuele) eigendomsrechten.
 - 5.3 Gebruiksrechten worden in voorkomend geval steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
 - 5.4 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 6 Geheimhouding en overname personeel
 - 6.1 Elk der partijen erkent dat informatie omtrent het bestaan en de inhoud van de relatie tussen partijen, alsmede de Gegevens c.q. informatie – waaronder mede begrepen informatie in elektronische vorm – welke aan hen bekend wordt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, een strikt vertrouwelijk karakter draagt.
 - 6.2 De Klant zal op geen enkele wijze, direct noch indirect, noch mondeling, noch in geschrift, noch via elektronische weg, noch anderszins de Gegevens en/of informatie welke aan Klant bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming - al dan niet in de Overeenkomst - van Leverancier, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking gebiedt. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst, als na afloop daarvan.
 - 6.3 Klant zal er voor zorgdragen dat haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden op de hoogte zijn van de voornoemde geheimhoudingsverplichtingen en dat zij deze stipt zullen naleven. Klant draagt er zorg voor dat deze personeelsleden en derden contractueel tot geheimhouding verplicht zijn.
 - 6.4 Ten aanzien van alle Gegevens en/of informatie, afkomstig van Leverancier, die - in welke vorm en op welke informatiedrager dan ook – bij de Klant berusten of aan de Klant zijn verstrekt, verbindt de Klant zich om alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag.
 - 6.5 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging 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.

7 Privacy

- 7.1 Voor zover Leverancier persoonsgegevens verwerkt, verwerkt hij deze voor de Klant. Leverancier is niet zelfstandig verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens en is in voorkomende gevallen slechts bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). In het uitzonderlijke geval dat Leverancier persoonsgegevens verwerkt voor een eigen doel waarvoor Leverancier zelf de middelen vaststelt, is Leverancier voor deze verwerking aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wbp.
- 7.2 Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Leverancier kunnen uitvoeren van de Overeenkomst waarbij de Klant partij is, alsmede de totstandkoming of de instandhouding van een directe relatie tussen Leverancier en Klant.
- 7.3 Leverancier zal voor zover Leverancier persoonsgegevens verwerkt als bewerker in de zin van de Wbp de persoonsgegevens verwerken op behoorlijke en zorgvuldige wijze.
- 7.4 Voor zover de Klant verantwoordelijke is in de zin van de Wbp garandeert de Klant dat persoonsgegevens in overeenstemming met de Wbp op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt worden en uitsluitend voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verkregen. De Klant staat er voor in dat de overige wettelijke voorschriften betreffende verwerking van persoonsgegevens in de Wbp stipt in acht genomen worden en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerkingen van persoonsgegevens zijn verkregen.
- 7.5 De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Klant wordt gehouden of waarvoor de Klant uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, en vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving, zoals de wettelijke bewaartermijnen.

8 Verstrekking toegangscode

- 8.1 Na sluiting van de Overeenkomst zal Leverancier indien gebruik wordt gemaakt van toegangscode deze verstrekken aan de Klant.
- 8.2 Alle informatie over toegangscode heeft een strikt vertrouwelijk karakter.
- 8.3 Indien Leverancier constateert of redelijkerwijs vermoedt dat onbevoegde derden gebruikmaken of kunnen maken van de toegangscode (onbevoegd gebruik), of indien de Klant Leverancier van een zodanig gebruik telefonisch, schriftelijk of anderszins op de hoogte stelt, zal Leverancier de toegang, door middel van de bewuste toegangscode tot de informatie, onmiddellijk blokkeren. Leverancier brengt de Klant onmiddellijk van het onbevoegde gebruik en de blokkering op de hoogte, hetgeen nadien zo spoedig mogelijk schriftelijk of via elektronische weg door Leverancier wordt bevestigd. Leverancier zal de Klant zo spoedig mogelijk na blokkering een vervangende toegangscode ter beschikking stellen.
- 8.4 Indien het onbevoegde gebruik van de toegangscode aan de Klant moet worden toegerekend dient de Klant Leverancier alle kosten van het onbevoegde gebruik alsmede alle administratieve kosten voor blokkering en vervanging van de toegangscode te vergoeden onverminderd het recht van Leverancier volledige schadevergoeding te vorderen.
- 8.5 De administratie van Leverancier levert tussen partijen volledig, dwingend en uitsluitend bewijs op ten aanzien van de aan Leverancier verstrekte toegangscode en het gebruik daarvan ten behoeve van on-line raadplegingen, een en ander behoudens tegenbewijs.

9 Rechten van intellectuele eigendom/Gebruik van Gegevens

- 9.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde diensten en/of producten van Leverancier en op daarbij behorende materialen, zoals de Gegevens, (ontwikkelde) programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan en overige informatie, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.
- 9.2 De levering van diensten en/of producten en/of Gegevens en/of overige informatie door Leverancier aan Klant strekt uitdrukkelijk niet tot enige overdracht van de rechten en intellectuele eigendom hierop, tenzij dit ontegensprekelijk duidelijk en schriftelijk is overeengekomen. De Klant ontvangt een niet-exclusief recht om de door Leverancier verstrekte diensten en/of producten en/of Gegevens en/of overige informatie te gebruiken zoals overeengekomen in de Overeenkomst en voor de duur van de Overeenkomst. Indien terzake niets in de Overeenkomst is opgenomen is de Klant uitsluitend gerechtigd de diensten en/of producten en/of Gegevens en/of overige informatie te gebruiken voor haar interne bedrijfsproces binnen Nederland. Het gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden, noch aan dochtermaatschappijen van de Klant of enige andere aan de Klant gelieerde (rechts)persoon.
- 9.3 Onder geen enkele voorwaarde mag de Klant diensten en/of producten en/of Gegevens en/of overige informatie op wat voor manier dan ook aan derden ter beschikking stellen/ter inzage geven tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen met Leverancier in de Overeenkomst of anderszins.
- 9.4 De Klant is niet gerechtigd de Gegevens te verwerken of samen te voegen of anderszins te gebruiken in die zin dat er een nieuwe database of een nieuw product ontstaat.
- 9.5 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom of soortgelijke rechten uit de Gegevens, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

9.6 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van haar producten en/of diensten of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de producten en/of diensten. Het is de Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

9.7 De Klant garandeert dat hij niets zal doen of nalaten dat inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of haar licentiegevers en/of haar toeleveranciers, dat deze rechten ongeldig maakt en/of het eigendom van deze rechten in gevaar brengt.

9.8 De Klant vrijwaart Leverancier, haar licentiegevers en haar toeleveranciers daarbij inbegrepen, tegen elke rechtsvordering van een derde uit hoofde van de Overeenkomst en/of vorderingen vanwege inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of soortgelijke rechten, van welke aard dan ook, voorzover een dergelijke rechtsvordering heeft op of verband houdt met door de Klant aan Leverancier – in het kader van de Overeenkomst - geleverde en/of ter beschikking gestelde producten, diensten, gegevens of overige informatie.

9.9 Iedere aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten voor zover het betreft door Leverancier aan Klant – in het kader van de Overeenkomst – geleverde en/of ter beschikking gestelde diensten, producten, Gegevens of overige Informatie van derden, daaronder meer specifiek begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Gegevens, informatie, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte Gegevens, informatie, programmatuur en andere zaken of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, Gegevens, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

9.10 De Klant 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 etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). De Klant zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

9.11 Indien de Klant in strijd handelt met artikel 6 en/of 9 is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten hetgeen de verplichting van de Klant onverlet laat, en de Klant de toegang tot de Gegevens, diensten, en/of producten van Leverancier te ontzeggen en is terstond en zonder een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,- voor iedere handeling of iedere dag dat in strijd met de hiervoor genoemde artikelen wordt gehandeld. Deze boete is niet vatbaar voor verrekening en opschorting en laat het recht van Leverancier om nakoming en volledige schadevergoeding te vorderen onverlet. Onder handeling van de Klant wordt begrepen iedere handeling van een personeelslid van de Klant of door de Klant ingeschakelde derden die al dan niet rechtmatig toegang hebben tot de door Leverancier verstrekte Gegevens.

9.12 Leverancier ontvangt van de Klant een niet opzegbaar gebruiksrecht op de door Klant aan Leverancier verstrekte gegevens, informatie en (door intellectuele eigendomsrechten beschermde) werken. Het is Leverancier toegestaan om gegevens die hij van de Klant heeft verkregen (bijvoorbeeld bij de raadpleging van één of meer gegevensbestand(en) van Klant of diens toeleveranciers of de uitwisseling van gegevens via de systemen van Leverancier) geanonimiseerd (i) te bewerken en op te slaan in een gegevensbestand of databank en (ii) aan derden openbaar te (laten) maken (door bijvoorbeeld levering of ter beschikking stelling aan derden of raadpleging van het gegevensbestand of databank door een derde).

10 Leveringstermijnen

10.1 Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens termijnoverschrijding eerst in verzuim nadat de Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en de Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

11 Uitvoering en opschorting

- 11.1 Leverancier zal voor de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst het recht hebben derden in te schakelen en (gedeeltelijk) de werkzaamheden uit te besteden.
- 11.2 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij er voor zover in de Overeenkomst schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is afgesproken en het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

- 11.3 Indien de Klant ook na een aanmaning daartoe van Leverancier, een verplichting uit de Overeenkomst niet of niet geheel nakomt is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de Klant alle verplichtingen is nagekomen. Leverancier is tevens gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien hij aannemelijk maakt dat uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd (bijvoorbeeld omdat een fout, storing of gebrek in de systemen van de Klant het functioneren van de systemen van Leverancier negatief zou kunnen beïnvloeden of daadwerkelijk beïnvloedt).
- 11.4 De gevolgen van de in het vorige lid bedoelde opschorting komen volledig voor rekening en risico van de Klant.
- 12 Medewerking door de Klant
- 12.1 De Klant zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien de Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 12.2 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures.
- 12.3 Leverancier kan eisen stellen aan de door de Klant te gebruiken apparatuur, programmatuur, internet providers en andere producten nodig voor het afnemen van de diensten van de Klant. Deze eisen zijn onderhevig aan veranderingen. Leverancier zal de Klant tijdig informeren in geval van dergelijke veranderingen.
- 12.4 Indien de Klant programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven specificaties.
- 12.5 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien de Klant 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 hij 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 recht.
- 12.6 Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant 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 de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Leverancier kenbaar maken.
- 13 (Tele)communicatie, hosting
- 13.1 Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan de (elektronische) communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen, al dan niet via elektronische middelen, zoals bijvoorbeeld e-mail of standaard berichten. De Klant is verplicht om eventuele nadere bepalingen betreffende de standaard indeling van het elektronische berichtenverkeer te aanvaarden, tenzij dit in redelijkheid niet van hem gevergd kan worden.
- 13.2 Partijen erkennen dat via elektronische weg verzonden berichten – waaronder e-mail of standaard berichten – tussen partijen rechtsgeldig als bewijs gebruikt kunnen worden voor – onder meer – het aantonen van (rechts)handelingen, het bestaan en/of totstandkomen van de Overeenkomst, de uitvoering van de Overeenkomst en de gebrekkige nakoming van de Overeenkomst.
- 13.3 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder Internet, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan.
- 13.4 Indien Leverancier ten behoeve van de Klant hostingdiensten verleent zullen partijen de specifieke afspraken met betrekking tot beschikbaarheid van een systeemomgeving, back-ups, beveiliging, incidentafhandeling en andere zaken in de Overeenkomst regelen.
- 13.5 Het melden van incidenten kan gedaan worden aan de helpdesk tijdens door Leverancier gehanteerde kantooruren. De periode van niet-beschikbaar zijn van de systeemomgeving gaat in op het moment van ontvangst van de melding door de helpdesk per telefoon en per e-mail tijdens kantooruren of andere uren indien vastgelegd in de Overeenkomst.
- 13.6 De Klant is aansprakelijk voor de personen binnen zijn organisatie of door hem ingeschakelde derden die hij middels autorisatie toegang verschaft tot programmatuur die behoort tot de systeemomgeving alsmede delen van de applicatieprogrammatuur. Leverancier en Klant zullen in de Overeenkomst nader afspraken maken over te hanteren regels en richtlijnen ten aanzien van het door de Klant gewenste beveiligingsbeleid.
- 13.7 Leverancier en/of de door hem ingeschakelde derden zijn nimmer aansprakelijk voor de automatische, tussentijdse en tijdelijke opslag van de door de Klant verstrekte en op zijn verzoek opgeslagen informatie. De Klant vrijwaart Leverancier en/of door Leverancier ingeschakelde derden tegen aanspraken van derden uit hoofde van vorderingen om een inbreuk, van welke aard dan ook, te beëindigen of te voorkomen c.q. de onwettige activiteit of informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken.
- 13.8 De administratie van Leverancier levert tussen partijen volledig, dwingend en uitsluitend bewijs op ten aanzien van (het bestaan en de omvang van) het berichtenverkeer tussen Leverancier en Klant, een en ander behoudens tegenbewijs.
- 14 Onderhoud
- 14.1 Leverancier verleent onderhoudswerkzaamheden indien in de Overeenkomst specifiek is aangegeven dat onderhoud in de prijs is inbegrepen en specifieke bepalingen over het onderhoud zijn opgenomen dan wel specifieke bepalingen in een separate overeenkomst zijn opgenomen.
- 14.2 Leverancier verleent in principe basisonderhoud tijdens door Leverancier gehanteerde kantooruren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, bestaande uit telefonische ondersteuning met betrekking tot vragen over het gebruik van de on-line verbinding of programmatuur. Het basisonderhoud dat verstrekt wordt door Leverancier omvat niet het oplossen van problemen met betrekking tot:
- Systemconfiguraties, hardware en netwerken;
 - Inrichtingswerkzaamheden, zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, sheets, inrichting van rekenschema's, boekhoudkundige vraagstukken, importdefinities en koppelingen met vreemde programmatuur;
 - Ondersteuning op locatie;
 - Bestandreparaties (tenzij schriftelijk anders overeengekomen).
- 14.3 Wanneer blijkt dat de Klant ten onrechte om basisonderhoud gevraagd heeft, onder meer indien het voorgestelde probleem geen fout in de on-line verbinding of programmatuur betreft en/of de Klant geen basisonderhoudsovereenkomst met Leverancier heeft afgesloten, kan Leverancier de kosten van het verleende basisonderhoud in rekening brengen. Ditzelfde geldt indien de Klant eventuele vragen niet tijdig heeft aangemeld waardoor beantwoording meer tijd en/of kosten met zich meebrengt.
- 14.4 Leverancier kan onderhoud bij het afnemen van bepaalde diensten en/of producten verplicht stellen. Leverancier kan een bepaalde termijn verbinden aan zijn onderhoudsverplichtingen. Leverancier heeft de keuze om geen onderhoud meer te verlenen indien het product te oud wordt of de prijs voor het onderhoud van het oude product dusdanig te verhogen dat het onderhoud op het oude product mogelijk blijft voor een door Leverancier te bepalen termijn.
- 14.5 In de Overeenkomst of een specifieke onderhoudsovereenkomst wordt opgenomen wat onder onderhoud en fout verstaan wordt.
- 15 Risico
- 15.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht.
- 16 Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring
- 16.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst strekt tot levering van meerdere soorten producten en/of diensten wordt de bedongen prijs gesteld op die producten of die dienst en die de directe schade hebben veroorzaakt. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst voor de levering van diensten is met een looptijd van meer dan een maand, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op de daadwerkelijk voor de dienst of het product betaalde vergoedingen in de maand voorafgaand aan het ontstaan van de schade (excl. BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 100.000,- (honderduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden;
 - redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 16.2 De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 16.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor de volgende categorieën schade is uitgesloten:
- indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill;
 - schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant;
 - schade als gevolg van misbruik van door Leverancier aan de Klant geleverde toegangsgegevens;

- d schade door misverstanden, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijke of onvolledig overkomen van het desbetreffende (elektronische) bericht, al dan niet als (direct) gevolg van het gebruik van die technologische middelen zoals door de Klant ingeschakelde internetproviders, alsmede het niet (correct) functioneren van het internet;
- e schade door verminking of verlies van Gegevens of incorrect geleverde Gegevens of levering van incorrecte, onvolledige of niet-actuele Gegevens;
- f schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden;
- g schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 16.1 en 16.2 uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 16.4 De in voorgaande leden van dit artikel 16 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.
- 16.5 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de Klant Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 16.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant 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 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 16.7 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur, gegevens of andere materialen, behoudens indien en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 17 Overmacht
- 17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Leverancier is voorgeschreven, alsmede het niet naar behoren functioneren van Internet of andere elektronische communicatiewegen.
- 17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 18 Wettelijke eisen buitenland
- 18.1 Indien de door Leverancier aan Klant geleverde producten en/of diensten buiten Nederland (moeten) worden gebruikt, dan is Leverancier er niet verantwoordelijk voor dat de te leveren producten en/of diensten voldoen aan de – al dan niet technische - eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de zaken (moeten) worden gebruikt. Leverancier is dienaangaande op geen enkele wijze aansprakelijk. Dit geldt niet indien hierover anders is bepaald in de Overeenkomst en indien bij het sluiten van de Overeenkomst van het gebruik in het buitenland schriftelijk melding is gemaakt.
- 19 Beëindiging overeenkomst
- 19.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 19.2 Indien de 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 door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 19.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan de Klant de Overeenkomst slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 19.4 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 19.5 Leverancier kan daarnaast de Overeenkomst beëindigen of wijzigen, met inachtneming van een termijn van 2 maanden, indien bepaalde diensten of bepaalde producten niet meer winstgevend zijn in die zin dat het product te oud is of het aantal klanten voor de betreffende dienst en/of product te gering is om het nog winstgevend te exploiteren.
- 19.6 Leverancier is wegens deze beëindigingen (art 19.4 en 19.5) nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
- 19.7 Ingeval van faillissement van de Klant vervalt het recht tot gebruik van aan de Klant ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 19.8 Indien de Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 19.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Klant bewijst dat Leverancier ten aanzien 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.
- 20 Toepasselijk recht en geschillen
- 20.1 De Overeenkomst(en) tussen Leverancier en de Klant, alsmede de door Leverancier gedane aanbiedingen en/of uitgebrachte offertes, alsmede alle overige uit de Overeenkomst voortvloeiende (aanvullende) overeenkomsten of hiermee samenhangende overeenkomsten, alsmede overige rechtshandelingen worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 20.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) de Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende (aanvullende) overeenkomsten of hiermee samenhangende overeenkomsten en/of door Leverancier gedane aanbiedingen of offertes, alsmede overige rechtshandelingen zullen worden voorgelegd aan en worden beslecht door de bevoegde Rechtbank te Utrecht, tenzij partijen in voorkomende gevallen overeenkomen het geschil te beslechten door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag.
- 20.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te bereiken, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 20.2 genoemde geschillenregeling volgt.