

ALGEMENE VOORWAARDEN (JANUARI 2011)

Algemene Voorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Goes en Roos B.V.**, gevestigd aan de Fortranweg 4 te (3821 BK) Amersfoort, hierna te noemen "G&R".

1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen van G&R, alsmede alle door G&R aangevane opdrachten, overeenkomsten en verbintenissen hoe ook genaamd, ook indien goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2. In het navolgende wordt verstaan onder:
G&R: het door G&R geleide bedrijf, gespecialiseerd in: ontwikkeling, verkoop, verleasing en onderhoud van software en internetdiensten, het realiseren en/of beheren en/of onderhouden van internetsites met bijbehorende functionaliteit alsmede de bijbehorende e-mailaccounts en hosting, alsmede het verrichten van systeembeheer, alsmede het verlenen van daarmee verbandhoudende diensten.
Opdrachtgever: iedere derde - rechtspersoon dan wel een natuurlijk persoon, dan wel een aantal gezamenlijk optredende personen al dan niet rechtspersonen - die aan G&R opdraagt werkzaamheden te verrichten en/of diensten te verlenen en/of goederen te leveren.
Opdracht: de schriftelijke overeenkomst waarbij G&R zich jegens de opdrachtgever verbindt de door deze opgedragen werkzaamheden te verrichten, dan wel diensten te verlenen, dan wel goederen te leveren.
- 1.3. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, tenzij in het aanbod schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.4. Een door G&R gedane aanbieding (ook een aanbieding m.b.t. een wijziging van een reeds verleende opdracht), vervalt na een periode van twee weken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, indien de aanbieding alsdan nog niet door de Opdrachtgever is geaccepteerd. G&R heeft de mogelijkheid voor afloop van de overeengekomen termijn schriftelijk de termijn, waarbinnen de aanbieding geaccepteerd dient te worden, te verlengen met een door haar te bepalen periode.
- 1.5. Opdrachten worden eerst bindend door schriftelijke aanvaarding in een door G&R ondertekende overeenkomst van opdracht (zijnde de orderbevestiging), of zoveel eerder als de uitvoering van de opdracht eerder daadwerkelijk is gestart door G&R.
- 1.6. Als moment van de totstandkoming van de overeenkomst geldt de datum van de opdrachtbevestiging door G&R, dan wel -indien eerder gelegen- het moment van daadwerkelijke uitvoering door G&R.
- 1.7. Eventuele latere wijzigingen in en aanvulling op de opdracht zijn slechts geldig indien G&R deze schriftelijk heeft bevestigd, dan wel een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de gewijzigde opdracht.
- 1.8. Tenzij anders is overeengekomen, worden overeenkomsten aangegaan voor een bepaalde tijd met een minimumtermijn van 12 maanden.
- 1.9. Overeenkomsten worden stilzwijgend verlengd voor telkens dezelfde duur als de eerste overeenkomst, tenzij de overeenkomst rechtsgeldig is opgezegd. Een overeenkomst kan enkel schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee kalendermaanden voor het einde van de looptijd van de (verlengde) overeenkomst. De startdatum en contractduur van de overeenkomst worden vermeld op de factuur.
- 1.10. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.11. Indien enige bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen G&R en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Uitvoering

- 2.1. G&R is bevoegd om voor de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
- 2.2. G&R, dan wel de door haar ingeschakelde persoon, personen of bedrijven, zal (zullen) de werkzaamheden naar eigen inzicht indelen en uitvoeren.
- 2.3. G&R, dan wel de door haar ingeschakelde persoon, personen of bedrijven, zal (zullen) de opdracht met zorg uitvoeren volgens de met de opdrachtgever overeen te komen procedures en daarbij de belangen van de opdrachtgever naar beste weten behartigen, behoudens omstandigheden, die aan G&R redelijkerwijs niet kunnen worden toegerekend.

- 2.4. Mededelingen omtrent te verwachten prestaties van door G&R in het kader van de opdracht te leveren werkzaamheden zijn geheel vrijblijvend zonder enige verplichting en worden alleen gedaan bij wijze van niet-bindende informatie.
- 2.5. De geoffreerde werkzaamheden worden onder regie van G&R uitgevoerd.
- 2.6. Opdrachtgever zal G&R zonder uitstel informeren omtrent vertragingen, storingen, schades of andere omstandigheden, die een vertraging in de uitvoering van haar werkzaamheden tot gevolg hebben.

3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat G&R gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden voor de vervaldag de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 3.3. G&R is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 3.4. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door G&R kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.2 of 3.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van G&R genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 3.5. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
- 3.6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag en indien de werkelijke kosten hoger liggen dan dit bedrag, de werkelijke kosten. De enkele inschakeling van een derde door G&R doet de verschuldigdheid ontstaan.
- 3.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is G&R bevoegd om, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, technische maatregelen te nemen welke inhouden dat Opdrachtgever niet meer in staat is van de al dan niet in licentie geleverde producten gebruik te maken, tot dat Opdrachtgever weer volledig aan haar verplichtingen heeft voldaan, waarna G&R de technische maatregelen zal opheffen, zulks ter uitsluitende beoordeling van G&R.
- 3.8. Reclamaties tegen facturen dienen binnen veertien dagen schriftelijk en gemotiveerd bij G&R te worden ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht de factuur te hebben goedgekeurd. Reclames of enigerlei andere grond geven Opdrachtgever nog niet het recht zijn betaling(en) geheel of gedeeltelijk op te schorten.

4. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- 4.1. Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven, zulks op verbeurte van een niet voor mindering of verrekening, dan wel rechterlijke matiging vatbare boete van € 50.000,-- per overtreding, zulks onverminderd het recht van G&R volledige schadeloosstelling te vorderen. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid (zoals maar niet beperkt tot: wachtwoorden en andere inloggegevens, URLs, schermafdrucken en handleidingen).
- 4.2. Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zulks op verbeurte van een niet voor mindering of verrekening, dan wel rechterlijke matiging vatbare boete van € 50.000,-- per overtreding, zulks onverminderd het recht van G&R volledige schadeloosstelling te vorderen.

5. Rechten van intellectuele eigendom

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere werken zoals (maar niet uitsluitend) analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij G&R of diens licentiegever(s). Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige is opdrachtgever niet bevoegd programmatuur of andere werken – zoals hierboven genoemd – te verveelvoudigen (daaronder te verstaan het vervaardigen van kopieën) en/of openbaar maken.
- 5.2. Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere werken, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van G&R of diens licentiegever(s) bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 4, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken, niet aan derden in gebruik te geven, doch slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere werken behoeven te gebruiken. Dit geheimhoudingsartikel is ook van toepassing, op die onderdelen en voor zover relevant, ná beëindiging van de betreffende overeenkomst tussen Opdrachtgever en G&R.
- 5.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen en/of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, apparatuur of werken te (doen) verwijderen en/of te (doen) wijzigen, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend: enige aanduiding omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 5.4. Het is G&R toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien G&R door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te (doen) verwijderen en/of te (doen) ontwijken. G&R is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van de door haar genomen technische maatregelen.
- 5.5. Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door G&R ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever G&R schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. G&R zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

6. Medewerking door Opdrachtgever

- 6.1. Opdrachtgever verleent G&R alle gelegenheid tot uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en verstrekt daartoe tijdig alle informatie, die G&R nodig oordeelt ter uitvoering van de opdracht alsmede alle overige nuttige en noodzakelijke gegevens. De door Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door G&R niet gecontroleerd. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (juistheid van de) verstrekte informatie.
- 6.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door G&R te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Opdrachtgever verklaart zich bekend met het feit dat door een technische storing of een andere omstandigheid de door G&R verleende diensten of ter beschikking gestelde programmatuur tijdelijk uit kan vallen en/of niet bereikbaar is. G&R is niet verantwoordelijk voor de backupprocedure. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om een goede backupprocedure te hebben ter voorkoming van ongewild verlies van gegevens.
- 6.3. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 6.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van G&R staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft G&R in ieder geval het recht tot 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.

- 6.5. Opdrachtgever dient zich in alle opzichten te gedragen conform hetgeen van een zorgvuldig (internet)gebruiker mag worden verwacht.

7. Leveringstermijnen

- 7.1. Alle door G&R genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan G&R bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt G&R niet in verzuim. G&R is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen G&R en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

8. Ontbinding/Beëindiging

- 8.1. Aan Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien G&R, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 8.2. G&R kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen of indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen. G&R zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 8.3. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 8.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij G&R ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die G&R vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

9. Aansprakelijkheid van G&R; vrijwaring

- 9.1. G&R aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 9.2. De totale aansprakelijkheid van G&R is beperkt tot vergoeding van directe schade wegens opzet of bewuste roekeloosheid van G&R, tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000,-- (tienduizend Euro).
- 9.3. Opdrachtgever verklaart zich bekend met het feit dat door een technische storing of een andere omstandigheid zoals fouten in communicatielijnen, spanningsvoorziening of diensten van derden, de door G&R verleende diensten of ter beschikking gestelde programmatuur tijdelijk uit kan vallen en/of niet bereikbaar is. G&R aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ter zake.
- 9.4. Aansprakelijkheid van G&R voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.
- 9.5. Bij het geven van adviezen zal G&R alle redelijkerwijs van haar te verwachten zorg en bekwaamheid aanwenden. G&R is niet aansprakelijk voor de wijze waarop Opdrachtgever deze opvolgt en de inzet en de gevolgen daarvan.
- 9.6. De door G&R gerealiseerde, beheerde of onderhouden websites kunnen verwijzingen bevatten naar andere websites. G&R heeft geen invloed op en is niet aansprakelijk voor de inhoud, beschikbaarheid, juistheid en kwaliteit van deze websites.
- 9.7. Opdrachtgever vrijwaart G&R voor iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de door G&R gerealiseerde, beheerde of onderhouden website.
- 9.8. De aansprakelijkheid van G&R wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever G&R onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en G&R ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo

gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat G&R in staat is adequaat te reageren.

- 9.9. Opdrachtgever stelt G&R van (vermeende) schade op de hoogte binnen twee weken nadat zij dat heeft geconstateerd. Indien Opdrachtgever verzuimt de schade binnen deze periode te melden, vervalt een mogelijke aanspraak op schadevergoeding. In alle gevallen vervalt de aansprakelijkheid van G&R door verloop van twee maanden vanaf de dag dat de opdracht is beëindigd.
- 9.10. Opdrachtgever vrijwaart G&R 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 G&R geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10. Overmacht

- 10.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer mede verstaan diefstal, arbeidsongeschiktheid door ziekte of ongeval, technische storing alsmede een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van G&R.
- 10.2. Wanneer de 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 door G&R dient door Opdrachtgever dan naar verhouding vergoed te worden aan G&R.

11. Dienstverlening

- 11.1. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is G&R gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 11.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen is G&R gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdig gegeven en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. G&R is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 12.
- 11.3. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door bepaalde persoon, zal G&R steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

12. Wijziging en meerwerk

- 12.1. Indien G&R op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan G&R worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van G&R. G&R is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 12.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 12.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en G&R, kunnen worden beïnvloed.
- 12.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal G&R Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

13. Aflevering, installatie en acceptatie

- 13.1. G&R zal de programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door G&R uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 13.2. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor deze acceptatietest. Het is niet de verantwoordelijkheid van G&R om een acceptatietest ter beschikking te stellen. Ingeval van een overeengekomen acceptatietest, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door G&R uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 13.3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a) indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door G&R uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b) indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c) indien G&R voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 13.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 13.6 aan acceptatie niet in de weg staan.
- 13.4. In afwijking van het voorafgaande zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 13.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptaties blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever G&R hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 13.6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 13.10 bevat, zal Opdrachtgever G&R uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. G&R zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij G&R gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 13.7. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke 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 programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van G&R om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 15, indien toepasselijk, te herstellen.
- 13.8. Indien de programmatuur 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.
- 13.9. Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van G&R ingevolge de garantie van artikel 15.
- 13.10. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door G&R schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Voor fouten die veroorzaakt zijn door onjuist gebruik door opdrachtgever, of door van buiten komende oorzaken zoals fouten in communicatielijnen, spanningsvoorziening of diensten van derden, is G&R niet aansprakelijk en bestaat er geen verplichting tot herstel voor G&R. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan G&R te maken.

14. Gebruiksrecht

- 14.1. Indien G&R programmatuur ter beschikking stelt, verleent G&R, onverminderd het bepaalde in artikel 5, aan Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 14.2. De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 14.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop

beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

- 14.4. Onverwijld na het eventuele eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur inclusief door G&R ter beschikking gestelde veiligheidsvoorzieningen aan G&R retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging G&R onverwijld schriftelijk melding maken.

15. Garantie

- 15.1. Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal G&R naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 13.10 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij G&R zijn gemeld. G&R garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval G&R zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. G&R kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van het herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan G&R toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van G&R wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 15.2. Herstel van fouten zal geschieden op een door G&R te bepalen locatie. G&R is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 15.3. Na afloop van de in artikel 15.1 bedoelde garantieperiode is G&R niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

16. Onderhoud

- 16.1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is afgesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van G&R geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan G&R melden. Na ontvangst van de melding zal G&R naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 13.10 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door G&R te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. G&R is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 16.2. G&R garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 16.3. G&R kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan G&R toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan G&R is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 16.4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal G&R bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Vanaf drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is G&R niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan G&R van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met G&R aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 16.5. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met G&R is aangegaan, kan G&R door Opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

17. Programmatuur van derden

17.1. Indien en voor zover G&R programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door G&R schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij G&R en G&R zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en G&R om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

18. Verplichtingen externe partijen

18.1. Opdrachtgever is zich bewust en aanvaardt dat externe partijen, meer in het bijzonder brancheorganisaties, aan G&R verplichtingen kunnen opleggen met betrekking tot de door G&R aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur en geleverde diensten. Op grond hiervan is het bijvoorbeeld mogelijk dat programmatuur wordt gewijzigd of dat G&R bepaalde informatie afkomstig van Opdrachtgever aan deze externe partijen beschikbaar stelt. Opdrachtgever gaat hiermee akkoord en hem komt ter zake geen beroep toe op het bepaalde in artikel 4.1.

19. Toepasselijk recht en geschillen

19.1. Alle aanbiedingen, opdrachten, overeenkomsten, hoe ook genaamd tussen G&R en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

19.2. De geschillen welke tussen G&R en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door G&R met Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter die volgens de regels der absolute competentie bevoegd is ter vestigingsplaats van G&R.

20. Slotbepalingen

20.1. G&R is bevoegd tot wijzigen van deze algemene voorwaarden.

20.2. De wijzigingen treden direct in werking.