

ALGEMENE VOORWAARDEN V.O.F. Dima Support

ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Brabant onder nummer: 66077370

Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld voor: V.O.F. Dima Support (KvK: 66077370), hierna te noemen de leverancier.
Leverancier is de partij die deze voorwaarden toepast op al zijn transacties met eindgebruiker.
Eindgebruiker is de zakelijke of professionele partij die producten of diensten afneemt van leverancier.
Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing in samenhang met de volgende aan alle diensten en producten gerelateerde specifieke voorwaarden (modules):
1. Internetfaciliteiten (o.a. internet, breedband)
 2. Ontwikkelen en terbeschikkingstelling van programmatuur
 3. Web hosting, domeinnaamregistratie en ontwikkelen van en beheren van online campagnes en webpages.
 4. Overige diensten, o.a. web shop/websites alsmede ontwikkeling van applicaties en design.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden en de aan vorengenoemde diensten en product gerelateerde voorwaarden, hierna te noemen “de AV”, zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan eindgebruiker levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke diensten en product gerelateerde voorwaarden die tussen leverancier en eindgebruiker zijn overeengekomen. Indien deze AV op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen leverancier en eindgebruiker overeengekomen specifieke diensten en product gerelateerde voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke voorwaarden.
- 1.3 Daar waar de term “AV” wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze AV in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen voorwaarden, gerelateerd aan specifieke diensten en producten.
- 1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze AV zijn slechts geldig indien deze expliciet en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.5 De inkoop- of andere AV van eindgebruiker worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze AV nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AV onverminderd van kracht blijven. Leverancier en eindgebruiker 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.

Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1 Aanbiedingen en andere commerciële uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Vrijblijvende aanbiedingen vervallen na 30 dagen.
- 2.2 Eindgebruiker staat in voor de juistheid en volledigheid van door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Eindgebruiker betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dienen 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.
- 2.3 Aanbiedingen en overeenkomsten zijn uitsluitend van toepassing voor de in die aanbieding of overeenkomst genoemde locatie(s)

Artikel 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 eindgebruiker alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Leverancier is gerechtigd haar prijzen en tarieven voor contracten en abonnementen aan te passen op basis van de jaarlijkse CBS-indexering voor zakelijke dienstverlening en door overheidsinstellingen opgelegde heffingen met ingang van de datum dat die heffing ingaat of wordt gewijzigd.
- 3.3 Leverancier zal eindgebruiker schriftelijk informeren over deze prijsaanpassing. De bedoelde prijsaanpassing vormt géén reden voor eindgebruiker om de lopende overeenkomst voortijdig te beëindigen.

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 eindgebruiker nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend.

Een door eindgebruiker 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 eindgebruiker te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.

- 3.4 Indien eindgebruiker bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.5 Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door eindgebruiker verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van eindgebruiker tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan eindgebruiker in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door eindgebruiker betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal eindgebruiker binnen een door leverancier te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Eindgebruiker is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen met een (gepretendeerde) tegenvordering op leverancier.
- 3.7 Indien eindgebruiker de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is eindgebruiker, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien eindgebruiker na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval eindgebruiker 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.

Artikel 4. Discretie en overname personeel

- 4.1 Eindgebruiker 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 zijn verstrekt. 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, uitsluitend 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 direct of indirect voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
- 4.3 Bij overtreding van het gestelde in het voorgaande lid, zal de partij die in gebreke is een direct opeisbare boete verbeuren van € 10.000,00, ongeacht het recht van de benadeelde partij om haar gehele schade te verhalen.

Artikel 5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1 Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal eindgebruiker de leverancier desgevraagd direct schriftelijk informeren over de wijze waarop eindgebruiker uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2 Eindgebruiker vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door eindgebruiker wordt gehouden of waarvoor eindgebruiker op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij eindgebruiker het onbetwiste bewijs levert 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 eindgebruiker. Eindgebruiker staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Eindgebruiker 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 eindgebruiker toegang- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegang- of identificatiecodes te wijzigen.

Eindgebruiker 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.

Artikel 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Alle aan eindgebruiker geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die eindgebruiker aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een eindgebruiker 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 eindgebruiker (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt eindgebruiker die zaak slechts voor leverancier en houdt eindgebruiker de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat eindgebruiker alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door eindgebruiker eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 6.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan eindgebruiker verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat eindgebruiker alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van eindgebruiker zijn overeengekomen, komt aan eindgebruiker het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodiek betalingsverplichting nakomt.
- 6.3 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 eindgebruiker alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 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 eindgebruiker op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van eindgebruiker of een hulppersoon van eindgebruiker 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. Het risico van hacken of op andere wijze kwaadwillig verkregen informatie door derden, welke informatie de eindgebruiker betreft, is niet voor leverancier.

Artikel 8. 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 eindgebruiker ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op eindgebruiker, 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 derden ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van eindgebruiker zijn of worden gedaan.
- 8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan eindgebruiker 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. Eindgebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze AV en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan eindgebruiker toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sub-licentieerbaar.
- 8.3 Het is eindgebruiker 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 eindgebruiker nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 8.5 Leverancier vrijwaart eindgebruiker 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 voorwaarde dat eindgebruiker 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. Eindgebruiker zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van eindgebruiker, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (1) met door eindgebruiker ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (2) met wijzigingen die eindgebruiker 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 derden toebehorend recht van intellectuele eigendom of, indien naar het oordeel van leverancier, een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat eindgebruiker het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringverplichting van leverancier is uitgesloten.
- 8.6 Eindgebruiker garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmaterieel, 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 een website). Eindgebruiker 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.

Artikel 9. Medewerkingverplichtingen

- 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 eindgebruiker leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien eindgebruiker 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 Eindgebruiker 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. Eindgebruiker zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.3 Indien eindgebruiker 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 eindgebruiker 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 eindgebruiker werkzaamheden verrichten, draagt eindgebruiker 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 overig geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Eindgebruiker 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 eindgebruiker of onveilige situaties in diens organisatie. Eindgebruiker 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 eindgebruiker 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.

- 9.6 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij eindgebruiker bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

Artikel 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 leverancier 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 een indicatief karakter.
- In het geval er geen (op-)levertermijn in de offerte/aanbieding is vermeld dan geldt als leidraad dat deze wordt geacht te zijn gebaseerd op de gebruikelijke termijnen voor vergelijkbare projecten.
- Leverancier is niet gebonden aan een uiterste (levering)termijn of (oplever)datum welke door overmacht die na het aangaan van de overeenkomst is ontstaan, niet meer gehaald kan worden.
- Evenmin is leverancier gebonden aan een uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijzigingen 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 eindgebruiker in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.2 De enkele overschrijding van de door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, ook wanneer partijen schriftelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever) datum zijn overeengekomen, komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat eindgebruiker 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.

Artikel 11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst toe wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts 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 enige verplichting uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van eindgebruiker en alle andere verplichtingen tot medewerking door de eindgebruiker of een door de eindgebruiker in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2 Indien eindgebruiker 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 betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij eindgebruiker 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 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 schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Eindgebruiker is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds te beëindigen.
- 11.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance 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 eindgebruiker wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van eindgebruiker vervalt het recht tot gebruik van aan eindgebruiker ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

Artikel 12. Aansprakelijkheid van leverancier

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een aan hem toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit anderen hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met eindgebruiker overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief btw).

- 12.2 Deze beperking van de aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde vrijwaringverplichting 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 (exclusief 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 € 500.000,00 (vijfhonderdduizend Euro).
- 12.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000,00 (één miljoentweehonderdvijftig duizend Euro).
- 12.4 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 eindgebruiker, schade verbandhoudende met het gebruik van door eindgebruiker aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verbandhoudende met de inschakeling van door eindgebruiker aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.5 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperking van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze AV en overige overeengekomen diensten en product gerelateerde voorwaarden geheel onverlet.
- 12.6 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.
- 12.7 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien eindgebruiker 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.
- 12.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat eindgebruiker 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.
- 12.9 Eindgebruiker vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door eindgebruiker aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover eindgebruiker bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 12.10 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze AV gelden mede voor alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 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: (1) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (2) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door eindgebruiker aan leverancier zijn voorgeschreven, (3) gebreken aan zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, waarvan het gebruik door eindgebruiker aan leverancier is voorgeschreven, (4) overheidsmaatregelen, (5) elektriciteitsstoringen, (6) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten bij derden, (7) oorlog, (8) staking, (9) algemene vervoersproblemen, (10) de non-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden als gevolg van epidemieën, (11) bouwkundige en geografische omstandigheden die een belemmering vormen, (12) criminaliteit, etc.
- 13.2 Indien een overmacht situatie 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 direct gefactureerd en door eindgebruiker voldaan. Partijen zijn in voorkomend geval elkaar niets verschuldigd uit hoofde van schade of enig ander nadeel als gevolg van die overmacht.

Artikel 14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande toestemming van eindgebruiker werkzaamheden of andere werkzaamheden heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door eindgebruiker worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk of wijziging te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 14.2 Eindgebruiker 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 eindgebruiker en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk of wijzigingen voordoet, is voor eindgebruiker nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier eindgebruiker desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 15. Dienstverlening met betrekking tot automatisering

- 15.1 De in dit hoofdstuk “Dienstverlening” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken.
- 15.2 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen en dienstverlening met zorg uit voeren, in voorkomend geval conform de met eindgebruiker schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 15.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat eindgebruiker de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en aan haar financiële verplichtingen heeft voldaan.
- 15.4 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van eindgebruiker 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 worden opgevolgd, zullen de betreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van leverancier.
- 15.5 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 15.6 Indien de werkzaamheden bij eindgebruiker dit noodzakelijk maken kan de dienstverlening ook buiten de normale werktijden doorgaan. Voor overwerk geldt, dat het normale uur- of dagtarief wordt vermenigvuldigd volgens onderstaande staffel:

Uurtarief*	100%
Werkdagen van 20:00 uur tot 08:00 uur	150%
Zaterdag van 08:00 uur tot maandag 08:00 uur	175%
Officiële feestdagen	200%

*Met een minimum van een half uur
Alle prijzen zijn exclusief btw

- 15.7 Meerkosten i.v.m. aanpassen van de (beveiligde) toegang buiten kantooruren zijn voor rekening van eindgebruiker.
- 15.8 Eindgebruiker en leverancier zullen gedurende de looptijd van enige overeenkomst alsmede tot 1 jaar daarna geen medewerkers van elkaar in dienst nemen, behoudens na schriftelijk toestemming van de andere partij.

Artikel 16. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 16.1 Voor zover de dienstverlening van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- 16.2 Indien naar het oordeel van leverancier het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een later datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Eindgebruiker heeft in dat geval het recht de inschrijving kosteloos te annuleren.
- 16.3 Inschrijving voor een cursus geschiedt uitsluitend na ontvangst door leverancier van een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier.
- 16.4 Eindgebruiker kan uiterlijk 14 dagen vóór aanvang van de cursus kosteloos annuleren, dit dient schriftelijk te worden bevestigd. Bij annulering binnen 14 dagen vóór aanvang van de cursus zijn de volledige cursuskosten verschuldigd. Tussentijdse annulering van een meerdaagse cursus is niet mogelijk.
- 16.5 Door leverancier verstrekte opleidingsmaterialen mogen op generlei wijze worden vermenigvuldigd, verspreid of al dan niet tegen betaling aan derden ter beschikking worden gesteld.

Artikel 17. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 17.1 Eindgebruiker is niet gerechtigd rechten en/of verplichtingen uit deze overeenkomst, geheel of gedeeltelijk aan een derde te verkopen en/of over te dragen of met rechten van derden te belasten.
- 17.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 De overeenkomsten tussen leverancier en eindgebruiker worden beheerst door Nederlands recht. Geschillen kunnen, behoudens het hierna bepaalde in artikel 18.2 en 13.3, uitsluitend aan de Nederlandse rechter worden voorgelegd.
- 18.2 Geschillen welke tussen leverancier en eindgebruiker mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en eindgebruiker gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden behandeld 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 kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
- 18.3 Uitsluitend indien leverancier en/of eindgebruiker 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 in overeenstemming met 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 meerdere partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

Artikel 19. Vindplaats

Deze AV en bijbehorende modules zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en te raadplegen alsmede te printen via <http://www.dimasupport.nl/algemene-voorwaarden>

Doetinchem, oktober 2016