

ALGEMENE VOORWAARDEN – MENDRIX – geldend vanaf 1 mei 2025

Lees deze Algemene Voorwaarden alstublieft nauwkeurig

Inhoud

I. ALGEMEEN	2
1. Definities	2
2. Aanbieding en totstandkoming van de Overeenkomst.....	3
3. Duur en beëindiging van de Overeenkomst	3
4. Prijzen en betaling	4
5. Intellectuele Eigendomsrechten	5
6. Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	6
7. Garantie	9
8. Privacy, Verwerkersovereenkomst en Data.....	9
9. Overmacht	13
10. Ontbinding.....	13
11. Sancties/boete clause.....	14
12. Toepasselijkheid van de Voorwaarden.....	14
13. Overige bepalingen	15
II. PRODUCTEN	15
14. Gebruiksrecht Producten	15
15. Levering en ingebruikname.....	17
16. Verstrekking Inloggegevens	19
17. Onderhoud.....	19
18. Helpdesk	20
III. DIENSTEN	20
19. Dienstverlening.....	20
20. Meerwerk.....	21
21. Cursussen en trainingen	21
22. Ontwikkeling van programmatuur	21
23. Koppelingen en maatwerk.....	22
24. Acceptatietest.....	22

I. ALGEMEEN

1. Definities

De volgende – met hoofdletters – aangeduide begrippen hebben de navolgende betekenis:

- (a) Afnemer: de Afnemer zoals gespecificeerd in de Overeenkomst van één of meerdere Producten en/of Diensten van Leverancier, zoals beide hierna gedefinieerd.
- (b) Dienst(en) / Dienstverlening: werkzaamheden die Leverancier in opdracht en/of ten behoeve van Afnemer uitvoert zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – ontwikkeling van software, advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen, dienstverlening met betrekking tot netwerken en/of andere dienstverlening.
- (c) Eerstelijns Support: het beantwoorden van vragen over het gebruik van Producten. Onder Eerstelijns Support valt bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – geen systeembeheer, geen ontwikkelingen van en wijzigingen in (rapport)layouts en geen ondersteuning van bedrijven die koppelingen met Producten ontwikkelen.
- (d) Fout: technische onvolkomenheid in een Product en/of Koppeling van Leverancier die operationele of productieve ingebruikname van het Product en/of Koppeling redelijkerwijs in de weg staat, ter discretie van Leverancier;
- (e) Gebruiker: elke gebruiker van een Product van Leverancier die het Product gelijktijdig kan gebruiken met andere gebruikers (concurrent user);
- (f) Intellectuele Eigendomsrechten: Alle huidige en toekomstige wereldwijde intellectuele eigendomsrechten en soortgelijke aanverwante rechten in de meest ruime zin van het woord waaronder in het bijzonder – maar niet uitsluitend – begrepen de (aanspraken op) (1) auteursrechten, (2) databankrechten, (3) modelrechten, (4) merkrechten, (5) knowhow, (6) domeinnamen en (7) octrooirechten, waaronder begrepen alle bevoegdheden (waaronder in ieder geval begrepen het exclusieve recht op openbaarmaking en veeleenvoudiging) die de betreffende nationale en internationale regelgeving daaraan toekent of nog zal toekennen;
- (g) Koppeling: elke (technische) koppeling met systemen van derden die zijn verwerkt in – of verband houden met – de Producten en/of Diensten van Leverancier;
- (h) Leverancier: MendriX B.V., statutair gevestigd te Utrecht, kantoorhoudende te (3605 LT) Maarsse aan het Bisonspoor 3002 A801, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30189917;
- (i) Module(s): uitbreidingen op Producten, zoals hierna gedefinieerd;
- (j) On-Premises: oplossing waarbij de Producten en/of Diensten specifiek voor/door Afnemer geïnstalleerd worden op de door Afnemer aan te wijzen servers en computers;
- (k) Overeenkomst: de overeenkomst die tussen Leverancier en Afnemer tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst, al dan niet via elektronische weg tot stand gekomen, waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn;

- (l) Partijen: Leverancier en Afnemer gezamenlijk;
- (m) Product(en): producten inclusief eventuele Modules van Leverancier, alsmede maatwerkoplossingen en/of programmatuur en alle toekomstige producten. Leverancier levert bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – de volgende Producten:
 - (i) Mendrix Delivery: logistieke plansoftware voor de eigen vervoerder;
 - (ii) MendriX Mobile: software voor aansturing van chauffeurs en loodsmedewerkers;
 - (iii) MendriX TMS: logistieke plansoftware.
- (n) SaaS: Software as a Service, ofwel een oplossing waarbij de Producten en/of Diensten door Leverancier als cloudapplicatie via internet worden geleverd;
- (o) Schriftelijk: in deze Voorwaarden wordt het berichtenverkeer per fax en/of per e-mail gelijk gesteld aan schriftelijke stukken;
- (p) Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

2. Aanbieding en totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1. Alle aanbiedingen of offertes op welke wijze ook uitgebracht zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Leverancier en Afnemer anders is overeengekomen.
- 2.2. Aanbiedingen of offertes van Leverancier kunnen slechts zonder afwijkingen worden aanvaard, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. Indien in de acceptatie voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de aanbieding of offerte worden aangebracht, komt de Overeenkomst pas tot stand indien Leverancier de Afnemer Schriftelijk bericht heeft met deze afwijkingen van de aanbieding of offerte in te stemmen.
- 2.3. De Overeenkomst komt tot stand doordat de Afnemer een Schriftelijk aanbod van Leverancier door middel van een Schriftelijke opdracht aanvaardt of indien Afnemer reeds uitvoering geeft aan de Overeenkomst.
- 2.4. De Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte 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. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 3.1. Voor zover de Overeenkomst strekt tot het leveren van gebruiksrechten op Producten en/of tot het leveren van onderhoud- en ondersteuningsdiensten op Producten, wordt deze aangegaan voor een periode van 24 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. Hierna wordt de Overeenkomst wat betreft deze gebruiksrechten, onderhoud- en ondersteuningsdiensten steeds stilzwijgend met een periode van 12 maanden verlengd en kunnen Afnemer en Leverancier de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 3.2. Extra Producten en/of uitbreidingen op Producten, bijvoorbeeld aanvullende Modules, worden door Afnemer afgenomen voor een looptijd die gelijk is aan de resterende periode van de looptijd van de Overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 3.1., tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald. De looptijd van de extra Producten en/of uitbreidingen zoals bedoeld in dit artikel verloopt daardoor in beginsel op hetzelfde moment als de Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 3.1. Daarna wordt de looptijd steeds stilzwijgend verlengd met dezelfde periode waarmee de Overeenkomst wordt verlengd. Afnemer en Leverancier kunnen de extra Producten en/of uitbreidingen op Producten schriftelijk opzeggen met inachtneming van een

opzegtermijn van drie (3) maanden, tenzij in de (aanvulling op de) Overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt bepaald.

3.3. Voor zover de Overeenkomst strekt tot het leveren van Dienstverlening – met uitzondering van onderhoud zoals bedoeld in artikel 3.1. – wordt deze afgesloten voor de duur van de Dienstverlening en kan deze niet door Afnemer tussentijds worden beëindigd. Bepalingen in de Overeenkomst en deze Voorwaarden die naar hun aard ook na afronding van de Dienstverlening werking hebben, ter discretie van Leverancier, blijven ook na afronding van de Dienstverlening onverminderd van kracht.

3.4. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft Afnemer het recht om gedurende 10 (tien) dagen de door haar in de Producten ingevoerde gegevens anderszins vast te leggen, zo lang zij aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan.

4. Prijzen en betaling

4.1. Alle prijzen worden standaard uitgedrukt in Euro (€) en zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij door Leverancier uitdrukkelijk Schriftelijk anders met Afnemer is overeengekomen.

4.2. Voor hardware-producten kan Leverancier 100% van de aanschafprijs vóór levering in rekening brengen.

4.3. De prijzen van de Producten hangen af van de Modules die Afnemer afneemt. Voor het gebruik van de Producten is per Gebruiker een licentievergoeding verschuldigd. Leverancier is gerechtigd om alle verschuldigde vergoedingen (waaronder licentievergoedingen en onderhoudsbedragen) naar eigen inzicht vast te stellen en te wijzigen, bijvoorbeeld door deze te indexeren met het consumentenprijsindexcijfer (CPI), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een verhoging van de prijzen dient minimaal 1 (één) maand voor de verhoging kenbaar te worden gemaakt aan Afnemer. Als het gaat om een verhoging van meer dan de CPI en Afnemer niet akkoord gaat met de verhoging, is Afnemer gerechtigd om het abonnement op het betreffende Product voor één of meer geautoriseerde Gebruikers te beëindigen tegen het moment waarop de verhoging ingaat. Als Afnemer op dat moment geen gebruik heeft gemaakt van die mogelijkheid, vervalt het recht op opzegging op grond van dit artikellid.

4.4. De vergoeding voor gebruiksrechten op Producten zoals bedoeld in artikel 14.2. van deze Voorwaarden en – in het geval van gebruiksrechten voor onbepaalde tijd – de bijbehorende kosten voor onderhoud zoals bedoeld in artikel 14.8. van deze Voorwaarden, worden door Leverancier vooraf per kwartaal aan Afnemer in rekening gebracht.

4.5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende Diensten verschuldigd direct nadat de Diensten zijn geleverd, ter discretie van Leverancier.

4.6. Leverancier incasseert de betaling van alle facturen middels een automatische incasso waar Afnemer volledige medewerking aan zal verlenen. Voor alle facturen hanteert Leverancier een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen. Afnemer zal zijn betaling verrichten binnen deze betalingstermijn, zonder dat korting, verrekening of schuldcompensatie aan de kant van Afnemer is toegestaan. Ten behoeve van de administratie van Leverancier met betrekking tot het aantal gebruikersrechten voor Producten en Diensten waarvoor Afnemer dient te betalen, zal Afnemer medewerking verlenen in de vorm van het verstrekken van de daarvoor benodigde gegevens.

4.7. Afnemer zal enkel door het verstrijken van de betalingstermijn in verzuim zijn, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst nodig is. Aan Leverancier is een

vertragsrente verschuldigd van 1 (één) procent van het desbetreffende factuurbedrag voor elke maand dat de Afnemer met de betaling in verzuim is, waarbij een deel van een maand als een gehele maand zal worden berekend, een en ander onverminderd het recht van Leverancier het nog openstaande bedrag direct in zijn geheel op te eisen en onverminderd de overige aan Leverancier alsdan toekomende rechten.

- 4.8. Als Afnemer een factuur voor (het gebruik van) één of meerdere Producten, Modules en/of Diensten volledig of gedeeltelijk betaalt, wordt de Afnemer geacht akkoord te zijn gegaan met (het aangaan van een Overeenkomst tot) het afnemen van een gebruiksrecht op deze Producten en/of akkoord te zijn gegaan met het starten van de Dienstverlening. Dit laat onverlet dat indien bepaalde Producten en/of Modules al eerder door Afnemer werden gebruikt en/of in redelijkheid konden worden gebruikt en/of waren geïnstalleerd (vóór de in de factuur gespecificeerde periode), ter discretie van Leverancier, zij ook vanaf dat moment betaling verschuldigd is.
- 4.9. Afnemer heeft nimmer het recht zonder Schriftelijke toestemming van Leverancier betaling op te schorten of het te betalen factuurbedrag te verrekenen.
- 4.10. Afnemer zal de volledige kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, inclusief de daadwerkelijke te maken kosten voor rechtsbijstand en juridisch advies (onder meer advocaat, deurwaarder en eventueel andere derden), die door Leverancier gemaakt moeten worden ter zake van toerekenbare tekortkoming door Afnemer, aan Leverancier verschuldigd zijn.
- 4.11. Onverminderd de betalingsverplichting van Afnemer houdt Leverancier zich het recht voor de levering van – en/of het gebruiksrecht op – haar Producten en/of Dienstverlening op te schorten, respectievelijk te staken en niet te hervatten, als Afnemer niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 4.12. In geval van (dreiging van) faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf of de instelling van Afnemer, wordt Afnemer geacht in verzuim te zijn.
- 4.13. Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst en deze Voorwaarden ontvangen of gegenereerde zaken, Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de Dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Intellectuele Eigendomsrechten

- 5.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Producten en op alle zaken die in het kader van de Producten en Diensten aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, berusten uitsluitend bij Leverancier en haar licentiegever(s). Daaronder worden in ieder geval begrepen alle in de Producten vervatte software c.q. broncode, graphic user interface, teksten en afbeeldingen en (de inhoud en opmaak van) adviezen, rapporten, analyses, offertes en reclamemateriaal.
- 5.2. Afnemer is enkel gerechtigd tot het openbaar maken en verveelvoudigen van de in artikel 5.1. genoemde zaken voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is of logischerwijze voortvloeit uit (de aard van) de door Leverancier geleverde Producten en Diensten.
- 5.3. De door Leverancier verstrekte licentie op Intellectuele Eigendomsrechten komt automatisch te vervallen zodra een Overeenkomst eindigt. Afnemer en diens Gebruikers moeten op dat moment onmiddellijk ieder gebruik van de Producten stoppen.

- 5.4. Het is Afnemer niet toegestaan om sublicenties op de Intellectuele Eigendomsrechten van Leverancier en haar licentiegever(s) te verstrekken zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 5.5. Afnemer zal zich, buiten de in de Overeenkomst en deze Voorwaarden genoemde of anderszins afgenomen gebruiksrecht(en), onthouden van elk gebruik van handelsnamen, domeinnamen, woord-, vorm- en beeldmerken, modellen, auteursrechten, databankrechten, merkrechten, met name octrooirechten, knowhow, domeinnamen en modelrechten van Leverancier, tenzij Leverancier daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 5.6. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten, Diensten en/of programmatuur en/of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Producten, Diensten en/of programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
- 5.7. Afnemer garandeert dat hij niets zal doen of nalaten dat inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten van Leverancier of deze rechten ongeldig maakt.
- 5.8. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen.
- 5.9. Indien mocht blijken dat derden gebruik maken van de Intellectuele Eigendomsrechten, of andere merken, modellen, handelsnamen, domeinnamen, auteursrechten, knowhow, octrooien en dergelijke toebehorende aan Leverancier of diens toeleveranciers, of op een andere wijze dit systeem trachten na te bootsen of handelingen te verrichten, die bij het publiek verwarring stichten, dan wel anderszins als inbreuk makend kan worden geacht zodanig dat Partijen bij hun Overeenkomst daarvan schade kunnen ondervinden, dan zal Leverancier, indien Leverancier dat nodig acht, die maatregelen – ook gerechtelijke – nemen, die kunnen leiden tot een zo spoedig mogelijk einde van deze onrechtmatige handelingen.
- 5.10. Afnemer zal, zodra hem mocht blijken van handelingen als hierboven omschreven, Leverancier daarvan onmiddellijk Schriftelijk in kennis stellen.
- 5.11. Niets uit de publicaties c.q. informatie omtrent Producten en/of Diensten van Leverancier, daarbij inbegrepen merknamen en/of afbeeldingen, mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, met uitzondering van hetgeen Leverancier en Afnemer overeengekomen zijn in de Overeenkomst.

6. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 6.1. In het geval Afnemer gebruik maakt van de Producten als On-Premises software, geldt dat het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, Producten, programmatuur, back-ups, data en/of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden zijn, overgaat op Afnemer op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht en/of op het moment dat de Producten op een server worden geïnstalleerd en/of in gebruik worden genomen. Het maakt daarbij niet uit van wie de gebruikte servers en/of computers zijn en/of op welke locatie deze staan. Afnemer erkent dat hij daarmee ook zelf verantwoordelijk is voor het maken van back-ups van data.
- 6.2. Leverancier wenst te benadrukken dat er in de Producten en/of (door Leverancier ontwikkelde) Koppelingen Fouten kunnen zitten. Afnemer erkent de mogelijkheid van Fouten en erkent dat Leverancier hiervoor geen aansprakelijkheid aanvaardt. Afnemer erkent daarmee ook dat hij zelf verantwoordelijk is voor het instellen van een systeem dat de functie van de Producten en/of (door Leverancier ontwikkelde) Koppelingen kan overnemen in het geval van eventuele storingen zodat haar bedrijfsvoering hier niet onder lijdt. Leverancier

is nooit verantwoordelijk voor (de volledigheid en bruikbaarheid van) de data van Afnemer, ook niet in het geval dat Leverancier voor Afnemer back-ups of back-up gerelateerde activiteiten verzorgt.

- 6.3. In geval van een tekortkoming van enige verplichting door Leverancier, kan bij gebruik van de Producten als SaaS slechts van Leverancier worden gevraagd de meest recente beschikbare back-up terug te plaatsen (dit ongeacht of er een (recente) back-up aanwezig is of niet). Bij gebruik van de Producten als On-Premises software kan dan slechts van Leverancier worden gevraagd om Afnemer te ondersteunen bij het terugplaatsen van een door Afnemer gemaakte back-up. Leverancier kan voor deze werkzaamheden kosten in rekening brengen. Leverancier is voor het overige niet gehouden om verminkte of verloren gegane data te herstellen.
- 6.4. Leverancier is niet aansprakelijk voor fouten in de producten en/of dienstverlening van derden die Leverancier voor haar producten gebruikt, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – de diensten en/of producten van Xpletus B.V., Intellicom B.V., PTV Nederland B.V., Microsoft, etc.
- 6.5. Leverancier is tevens niet aansprakelijk voor haperingen in de verbinding, Fouten in Producten, verlies van gegevens en/of andere storingen die door derden worden veroorzaakt.
- 6.6. Leverancier is niet aansprakelijk voor (het gebruik en/of inhoud van) data – en eventuele gevolgen van deze data – die door de Producten gegenereerd worden.
- 6.7. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele kosten of schade indien de Producten tijdelijk onbereikbaar zijn (bijvoorbeeld wegens onderhoud of updates of in geval van storingen van de digitale infrastructuur van Leverancier en/of Afnemer).
- 6.8. Leverancier garandeert niet dat Producten op alle apparaten en/of alle besturingssystemen (volledig correct) werken.
- 6.9. Leverancier garandeert niet dat de Producten geschikt zullen zijn voor elk door Afnemer voorgenomen gebruik en/of dat gebruik van de Producten zal leiden tot het door Afnemer gewenste resultaat.
- 6.10. Leverancier is niet gehouden tot het vergoeden van schade of het verrichten van enige andere prestatie indien Afnemer de tekortkoming niet onverwijld na het ontdekken ervan aan Leverancier meldt, noch indien Leverancier niet deugdelijk in gebreke is gesteld.
- 6.11. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden en/of andere overeenkomsten wegens toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Onder directe schade wordt in deze Voorwaarden uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Voorwaarden;
 - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; en
 - c. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Voorwaarden.
- 6.12. Indien de Overeenkomst strekt tot levering van meerdere soorten Producten wordt de bedongen prijs gesteld op die Producten die de directe schade hebben veroorzaakt. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen

prijs gesteld op de daadwerkelijk voor de Producten betaalde vergoedingen in het jaar voorafgaand aan het ontstaan van de schade (excl. BTW). Indien de verzekering van Leverancier overgaat tot uitbetaling, zal de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt zijn tot hetgeen deze verzekering in het desbetreffende geval aan Leverancier zal uitbetalen. De aansprakelijkheid van Leverancier voor iedere vorm van schade op welke grond dan ook, onverminderd de overige leden van dit artikel, zal, in het geval de verzekering van Leverancier niet uitkeert, nooit meer bedragen dan € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) excl. BTW per contractjaar.

- 6.13. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer 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.
- 6.14. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in ieder geval (maar niet uitsluitend) verstaan gevolgschade, gedeerde omzet en/of winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie of storing van het bedrijfsproces, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, schade door vermindering of verlies van gegevens (bestanden/data), schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, schade voortvloeiende uit gebrekkige hardware of (digitale) infrastructuur van Afnemer en alle andere vormen van schade uit welke hoofde dan ook dan directe schade, alsmede de kosten gemaakt ter voorkoming, vaststelling of beperking van indirecte schade en/of aansprakelijkheid daarvoor en kosten gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte van de indirecte schade.
- 6.15. De aansprakelijkheidsbeperkingen zoals bedoeld in artikel 6 van deze Voorwaarden gelden niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid door (werknemers van) Leverancier.
- 6.16. De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel bedraagt – indien de verzekering van Leverancier overgaat tot uitbetaling – nooit meer dan hetgeen deze verzekering in het desbetreffende geval aan Leverancier zal uitbetalen. De aansprakelijkheid van Leverancier zal, in het geval de verzekering van Leverancier niet uitkeert, totaal nimmer meer bedragen dan € 1.000.000,- (zegge: één miljoen euro's).
- 6.17. Afnemer zal Leverancier, haar licentiegevers en haar toeleveranciers daarbij inbegrepen, volledig vrijwaren en schadeloos stellen ter zake van elke aanspraak, (rechts)vordering, kosten of sanctie van (de zijde van) Leverancier en/of een derde partij, waaronder mede – maar niet uitsluitend begrepen – toezichthouders, gebaseerd op, voortvloeiend uit of verband houdend met de uitvoering, schending en/of niet-naleving door Afnemer van wet- of regelgeving en/of de Overeenkomst inclusief deze Voorwaarden, meer in het bijzonder ter zake van elke aanspraak, (rechts)vordering, kosten of sanctie vanwege inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten en/of vanwege schending van de bescherming van persoonsgegevens en/of met betrekking tot het gebruik van de Producten.
- 6.18. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Producten, Modules, apparatuur, programmatuur of andere materialen of dat (mede) tot stand is gekomen door en/of verband houdt met Dienstverlening van Leverancier.
- 6.19. Afnemer vrijwaart Leverancier voor vorderingen op Leverancier van personeel van de Afnemer of derden die, al dan niet terecht, toegang hebben tot de Producten.

- 6.20. In het geval van (beweerdelijke) onvolkomenheden met betrekking tot Producten en/of Diensten waarmee Afnemer redelijkerwijs reeds bij levering bekend kan zijn, waaronder tevens – maar niet uitsluitend – begrepen: eventuele onjuistheden in facturen van Leverancier – zal Afnemer deze binnen 14 (veertien) dagen na levering – of in het geval van facturen: datering van de betreffende factuur – Schriftelijk melden aan Leverancier, bij gebreke waarvan elk eventueel recht van Afnemer op aansprakelijkstelling van Leverancier ter zake dergelijke (beweerdelijke) onvolkomenheden, alsmede elke aanspraak van Afnemer op herstel daarvan of vergoeding van kosten en/of schade die daaruit zou kunnen voortvloeien, vervalt.
- 6.21. In het geval van alle andere (beweerdelijke) onvolkomenheden met betrekking tot Producten en/of Diensten die redelijkerwijs niet bij levering aan Afnemer bekend konden zijn of zich pas daarna openbaren, zal Afnemer deze zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 14 (veertien) dagen na het bekend worden hiermee Schriftelijk melden aan Leverancier, bij gebreke waarvan elk eventueel recht van Afnemer op aansprakelijkstelling van Leverancier ter zake dergelijke (beweerdelijke) onvolkomenheden, alsmede elke aanspraak van Afnemer op herstel daarvan of vergoeding van kosten en/of schade die daaruit zou kunnen voortvloeien, vervalt.
- 6.22. Indien een gebeurtenis leidt tot schade bij meerdere afnemers c.q. gelaedeerden, dan zal de aansprakelijkheid naar verhouding worden verdeeld onder de getroffen afnemers c.q. gelaedeerden met inachtneming van de in deze Voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen.
- 6.23. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen gelden voor iedere (wettelijke) plicht van Leverancier tot (schade)vergoeding, zoals wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van c.q. voortvloeiend uit de Overeenkomst, onrechtmatig handelen, ongedaanmaking en/of vrijwaring.
- 6.24. Indien meerdere uitsluitingen en/of beperkingen van toepassing zijn op de aansprakelijkheid van Leverancier, dan is steeds van toepassing de uitsluiting en/of beperking die leidt tot de laagste som van aansprakelijkheid.
- 6.25. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.

7. Garantie

- 7.1. De garantie die Afnemer ontvangt op door Leverancier geleverde hardware heeft dezelfde omvang en heeft dezelfde duur als de garantie die Leverancier van haar toeleverancier op die hardware ontvangt.
- 7.2. Alle Producten, Diensten en eventuele andere prestaties van de zijde van Leverancier worden aangeboden in de huidige staat ('*as is*') en in de beschikbare staat ('*as available*'). Leverancier verstrekt geen garanties van welke aard dan over het gebruik van de Producten, Diensten en eventuele andere prestaties. Zo verstrekt Leverancier onder meer – maar niet uitsluitend – geen garanties dat zij voldoen aan bepaalde verwachtingen, geschikt zijn voor het beoogde gebruik, foutenvrij zijn, volledig en correct werken op ieder (besturings)systeem of leiden tot gewenste resultaten.

8. Privacy, Verwerkersovereenkomst en Data

- 8.1. Voor zover Leverancier persoonsgegevens verwerkt, verwerkt zij die gegevens volgens het door haar gehanteerde privacy beleid zoals [laatstelijk gepubliceerd op haar website](#).
- 8.2. Afnemer garandeert dat zij bij de verwerking van persoonsgegevens zal handelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere van toepassing zijnde (uitvoerings)wetten, regels,

voorschriften, verordeningen en/of richtlijnen. Afnemer garandeert dat de persoonsgegevens die zij in en/of met de Producten, Diensten c.q. in het kader van een Overeenkomst verwerkt, rechtmatig verkregen zijn en dat zij gerechtigd is deze persoonsgegevens te (doen) verwerken. Afnemer zal persoonsgegevens niet (verder doen) verwerken op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor deze zijn verkregen of langer bewaren of verwerken dan noodzakelijk.

- 8.3. Indien van toepassing zal Afnemer op eerste verzoek van Leverancier meewerken aan het sluiten van een overeenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG (een verwerkersovereenkomst) of een overeenkomst als bedoeld in artikel 26 AVG (een onderlinge regeling) voor de uitvoering van de verwerkingen van persoonsgegevens, voor het geval een tussen Partijen bestaande overeenkomst daarin niet al voorziet. Op verwerkingen van persoonsgegevens door Leverancier ten behoeve van Afnemer in het kader van Producten en/of Diensten, waarbij Leverancier heeft te gelden als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (zoals hierna gedefinieerd), zijn de artikelleden hierna onder ‘*Verwerkersovereenkomst*’ van toepassing.
- 8.4. In geval van aanspraken van derden in verband met de verwerking van persoonsgegevens door of in opdracht van Afnemer, waaronder mede – maar niet uitsluitend – begrepen sancties zal Afnemer Leverancier vrijwaren en de volledige (juridische) kosten en schade van Leverancier vergoeden die het gevolg zijn van zulke aanspraken.

Verwerkersovereenkomst

- 8.5. De volgende artikelleden van dit artikel zijn van toepassing indien Leverancier in het kader van Producten en/of Diensten ten opzichte van Afnemer heeft te gelden als verwerker in de zin van de AVG (als hierna gedefinieerd).
- 8.6. In aanvulling op artikel 1 Definities, hebben de volgende – met hoofdletters – aangeduide begrippen de navolgende betekenis:
- (a) AVG: Verordening (EU) 2016/679 van het Europese Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
 - (b) Data Protection Addendum (DPA): bijlage bij deze verwerkersovereenkomst welke een overzicht bevat van subverwerkers, gegevensverwerkingen, beveiligingsmaatregelen en indien toepasselijk nadere bepalingen. Dit DPA zal aan Verwerkingsverantwoordelijke (Afnemer) worden verstrekt, althans online of anderszins beschikbaar worden gesteld;
 - (c) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;
 - (d) Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
 - (e) Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
 - (f) Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een

dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

- 8.7. Leverancier kan in het kader van bepaalde Producten en/of Diensten en onder de voorwaarden en duur van de Overeenkomst ten behoeve van Afnemer Persoonsgegevens (doen) verwerken. Deze Producten en/of Diensten zullen in de Overeenkomst worden benoemd en kunnen onder meer – maar niet uitsluitend – bestaan uit: digitaal berichtenverkeer, routeberekening, optimalisatie en kaartmateriaal, visualiseren van posities van voertuigen (traceren) en/of (andere) SaaS Producten en/of Diensten. De Persoonsgegevens die Afnemer in het kader deze Producten en/of Diensten aan Leverancier ter beschikking stelt en Leverancier ten behoeve van Afnemer (doet) verwerken, kunnen bestaan uit: namen, (e-mail)adressen, woonplaatsen, telefoonnummers, locatiegegevens en aanverwante / vergelijkbare soorten persoonsgegevens. Categorieën van betrokkenen kunnen bestaan uit: (contact)personen c.q. medewerkers van Gebruikers, vervoerders, afleveradressen en aanverwante / vergelijkbare categorieën. Leverancier wordt daarbij aangemerkt als Verwerker en Afnemer wordt aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 en lid 8 AVG.
- 8.8. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve en op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, onder meer met betrekking tot doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of internationale organisatie, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 8.9. Verwerker zal waarborgen dat de tot het verwerken van Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen aangaande de Persoonsgegevens die Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
- 8.10. Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens die hij in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, te beveiligen, zoals nader te specificeren in het DPA.
- 8.11. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de tot Verwerker ter beschikking staande informatie, bijstand verlenen bij het nakomen van zijn verplichtingen waaronder het melden van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaande raadpleging door de toezichthoudende autoriteit. In het geval zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens voordoet, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan zonder onredelijke vertraging informeren.
- 8.12. Verwerker zal aan Verwerkingsverantwoordelijke voor zover mogelijk assistentie verlenen bij het vervullen van de plicht van Verwerkingsverantwoordelijke om verzoeken van betrokkenen, waaronder begrepen verzoeken tot inzage, rectificatie, wissen, beperking en overdracht van Persoonsgegevens, te beantwoorden. Uitsluitend Verwerkingsverantwoordelijke is en blijft verantwoordelijk voor de beoordeling van de rechtmatigheid van het verzoek in kwestie en zal assistentie van Verwerker slechts inroepen indien het verzoek rechtmatig is en assistentie van Verwerker noodzakelijk is voor het voldoen daaraan.
- 8.13. Verwerker zal op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke die informatie aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken die nodig is om vast te stellen of de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke tevens informeren indien een schriftelijke instructie van

Verwerkingsverantwoordelijke naar de mening van Verwerker een inbreuk oplevert met toepasselijke wet- en regelgeving.

- 8.14. Indien daartoe redelijkerwijs aanleiding is, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke in de gelegenheid stellen te (laten) controleren dat de verwerking van Persoonsgegevens plaatsvindt zoals overeengekomen na een voorafgaand schriftelijk verzoek daartoe aan Verwerker, welk verzoek Verwerker tenminste vier weken voor het voorgestelde moment van controle heeft bereikt. Een dergelijke controle kan maximaal één keer per jaar plaatsvinden, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke redelijke gronden aanvoert welke de noodzakelijkheid van een extra controle aantonen. De controle heeft enkel betrekking op de (bedrijfs)onderdelen, althans (onderdelen van de) IT-systemen waarbinnen de betreffende verwerkingen van Persoonsgegevens plaatsvinden en voor wat betreft toegang daartoe alleen voor zover ten behoeve van de controle die toegang noodzakelijk is. Iedere persoon die is betrokken bij de controle zal aan geheimhouding zijn gebonden. Alle kosten verbonden aan de hier bedoelde controles en eventuele daaruit voortkomende noodzakelijke aanpassingen zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 8.15. Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij de instructie dat Verwerker de Persoonsgegevens mag verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EER) alsmede in landen waarvoor de Europese Commissie een zogenaamde adequaatheidsbesluit heeft genomen. Doorgifte naar andere derde landen is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke en nadat Partijen de daarvoor vereiste nadere (juridische, organisatorische, technische en zo nodig andere) maatregelen hebben getroffen.
- 8.16. Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers door Verwerker, waarbij geldt dat Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke zal informeren indien zich hierin wijzigingen voordoen. In dat geval heeft Verwerkingsverantwoordelijke een recht van bezwaar. Verwerker zal met eventuele subverwerkers minimaal dezelfde verplichtingen overeenkomen als gelden op grond van dit artikel onder Verwerkersovereenkomst, in het bijzonder met betrekking tot technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Verwerker verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke een overzicht van subverwerkers, zoals nader te specificeren in het DPA.
- 8.17. De in artikel 6 uiteengezette uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Leverancier gelden onverkort met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens die Leverancier als Verwerker verwerkt ten behoeve van Afnemer als Verwerkingsverantwoordelijke.
- 8.18. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, dan zal Verwerker binnen een redelijke termijn alle Persoonsgegevens welke Verwerker verwerkt ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van Producten en/of Diensten retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke en bestaande kopieën verwijderen en/of de Persoonsgegevens op diens verzoek wissen, tenzij toepasselijke wet- en regelgeving Verwerker verplicht tot het bewaren daarvan.

Data

- 8.19. Het begrip Data met hoofdletter heeft in de volgende artikelleden de navolgende betekenis: alle gegevens en informatie (in digitale of andere vorm) die worden opgehaald, ingevoerd, ingelezen, gebruikt, ontsloten, gegenereerd, gecombineerd, geproduceerd, verzonden, opgeslagen en/of anderszins verwerkt in het kader van een Dienst of Product.
- 8.20. Leverancier is gerechtigd Data te gebruiken voor eigen rechtmatige doeleinden, zoals – maar niet uitsluitend – voor het verbeteren van de kwaliteit van Diensten en Producten, trainingsdoeleinden, waaronder eveneens begrepen het trainen van AI-toepassingen en het leggen van verbanden, bijvoorbeeld ten behoeve van

onderzoek en ontwikkeling van nieuwe Diensten of Producten, een en ander onverminderd verplichtingen tot geheimhouding van informatie. In het geval van AI-toepassingen zal Afnemer waar nodig voldoen aan haar transparantieplichting.

- 8.21. Leverancier zal bij gebruik van Data zoals bedoeld in dit artikel als uitgangspunt geen persoonsgegevens verwerken, althans zal vooraf persoonsgegevens van deze Data verwijderen dan wel anonimiseren. Indien wel sprake is van enige verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van Data zoals bedoeld in dit artikel, vindt deze plaats conform de privacyverklaring van Leverancier zoals laatstelijk gepubliceerd op zijn website.
- 8.22. Voor zover formeel juridisch nodig verstrekt Afnemer aan Leverancier rechtmatig toegang tot deze Data. Daartoe zal Afnemer te allen tijde op eerste verzoek van Leverancier eraan meewerken en indien nodig technisch faciliteren dat Leverancier toegang krijgt tot de Data.
- 8.23. Daarnaast verstrekt Afnemer voor zover nodig aan Leverancier een volledig, onbeperkt, kosteloos, wereldwijd en niet opzegbaar recht om deze Data te gebruiken zoals in dit artikel uiteengezet.
- 8.24. Afnemer staat ervoor in dat met betrekking tot het recht op gebruik van de Data zoals in dit artikel door Leverancier bedongen en aan Leverancier verstrekt geen beperkingen gelden, waaronder mede – maar niet uitsluitend – wordt begrepen dat Leverancier ervoor instaat dat eventuele auteursrechten met betrekking tot de Data niet uitdrukkelijk op passende wijze zijn voorbehouden en er ook geen andere beperkingen gelden voor het gebruik van de Data voor tekst- en datamining of andere in dit artikel bedoelde doeleinden.

9. **Overmacht**

- 9.1. Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Afnemer indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Van overmacht aan de zijde van Leverancier is sprake, indien Leverancier na het sluiten van de Overeenkomst verhinderd wordt aan zijn verplichtingen te voldoen ten gevolge van onder andere oorlog, oorlogsgevaar, oproer, molest, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, ziektes, quarantaines en/of uitval, van welke aard of omvang dan ook, die het gevolg zijn van het (voorkomen) van het uitbreken van een natuurlijke ramp, zoals een epidemie dan wel pandemie, in- en uitvoerbelemmeringen, storingen in de levering van energie, internet, alles zowel in het bedrijf van Leverancier als bij derden. Voorts is sprake van overmacht aan de zijde van Leverancier bij alle overige oorzaken die buiten de schuld of risicosfeer van Leverancier ontstaan, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – het niet (tijdig) leveren door toeleveranciers van Leverancier.

10. **Ontbinding**

- 10.1. 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 en zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling met ontvangstbevestiging waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 10.2. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.1. reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn.
- 10.3. 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 onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 10.4. Ontbinding van de Overeenkomst kan uitsluitend geschieden per bericht met ontvangstbevestiging.

- 10.5. Leverancier kan zonder ingebrekestelling, per bericht met ontvangstbevestiging, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien:
- (a) Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard;
 - (b) Het faillissement van de Afnemer wordt aangevraagd dan wel Afnemer zelf zijn faillissement aanvraagt;
 - (c) Surseance van betaling ten aanzien van Afnemer wordt verleend;
 - (d) Een regeling met de schuldeisers van Afnemer wordt getroffen;
 - (e) Afnemer de vrije beschikking over (een substantieel deel van) zijn vermogen verliest, bijvoorbeeld door beslaglegging;
 - (f) Een besluit tot ontbinding van Afnemer als rechtspersoon is genomen, tenzij er sprake is van rechtsopvolging;
 - (g) Afnemer tot boedelafstand overgaat;
 - (h) Afnemer enige uit kracht van de wet op hem rustende verplichting niet of niet geheel nakomt;
 - (i) Afnemer in strijd met artikel 5 en/of 14 van deze Voorwaarden handelt, onverminderd het recht van Leverancier om een volledige schadevergoeding van Afnemer te vorderen.

11. Sancties/boete clause

- 11.1. Afnemer is een onmiddellijk, opeisbare boete, niet vatbaar voor verrekening of matiging verschuldigd van € 25.000,- (zegge: vijftigduizend euro's) in het geval Afnemer handelt in strijd met artikel 5 en/of 14 van deze Voorwaarden en een bedrag van € 5.000,- (zegge: vijfduizend euro's) voor elke dag dat deze strijdigheid voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier om een volledige schadevergoeding te vorderen. Tevens is Leverancier gerechtigd om het met onmiddellijke ingang, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen.

12. Toepasselijkheid van de Voorwaarden

- 12.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en overige rechtsbetrekkingen, waaronder tevens – maar niet uitsluitend – begrepen aanbiedingen, offertes en leveringen van, door of met Leverancier, in welke vorm dan ook tot stand gekomen.
- 12.2. Door aanvaarding van de Afnemer van een door of namens Leverancier gedaan aanbod en/of gedane offerte en/of het aangaan van de Overeenkomst met Leverancier, aanvaardt de Afnemer onvoorwaardelijk dat deze Voorwaarden van toepassing zijn en deel uitmaken van de Overeenkomst.
- 12.3. Indien Afnemer *na* het afnemen van één of meerdere Producten van Leverancier, bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – Schriftelijk of per e-mail akkoord geeft voor de afname van additionele Producten en/of Dienstverlening van Leverancier of bestaande Producten uitbreidt, en/of als het verzoek tot afname van additionele Producten en/of Dienstverlening door Leverancier wordt geregistreerd, zijn deze Voorwaarden op (het gebruik van) de (Intellectuele Eigendomsrechten van) die aanvullende Producten en/of Dienstverlening eveneens van toepassing.

- 12.4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van de Afnemer is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 12.5. Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Leverancier en Afnemer zijn overeengekomen, en dan slechts ten aanzien van de alsdan specifiek vermelde Overeenkomst.
- 12.6. Indien enige bepaling in deze 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.

13. Overige bepalingen

- 13.1. Deze Voorwaarden en de Overeenkomst vervangen alle eerdere gemaakte overeenkomsten en afspraken tussen Leverancier en Afnemer inzake de hierin geregelde materie.
- 13.2. Indien enige bepaling uit deze Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van kracht blijven. De nietige of vernietigde bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij (het doel van) de nietige of vernietigde bepaling.
- 13.3. Leverancier kan te allen tijde deze Voorwaarden door middel van een Schriftelijke kennisgeving aan Afnemer aanpassen c.q. wijzigen. Afnemer zal met redelijke wijzigingen akkoord gaan. De wijzigen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is bericht, treden wijzigingen ten opzichte van Afnemer in werking zodra hem de wijziging Schriftelijk is bericht.
- 13.4. Partijen zullen geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de inhoud van de Overeenkomst en deze Voorwaarden in de breedste zin, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie gebiedt.
- 13.5. Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 13.6. 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) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten, alsmede overige rechtshandelingen, welke niet in der minne kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de bevoegde rechterlijke instantie in Utrecht.

II. PRODUCTEN

14. Gebruiksrecht Producten

- 14.1. De Producten van Leverancier worden aangeboden als SaaS en als On-Premises software. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de het maken van een keuze die het beste bij onder andere zijn onderneming en dienstverlening aansluit.
- 14.2. Leverancier verleent in alle gevallen aan Afnemer een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de (Intellectuele Eigendomsrechten op de) Producten en eventuele Modules zoals gespecificeerd in aantal en type in de Overeenkomst, voor de duur van de Overeenkomst. In het geval van SaaS is Leverancier nooit gehouden een fysieke drager te verstrekken met daarop de programmatuur van de SaaS-oplossing.

- 14.3. Het gebruik van de Producten staat uitsluitend open voor Gebruikers, voor wie een abonnement is afgesloten en voor wie (tijdig) de verschuldigde licentievergoedingen worden voldaan. Per Product kan slechts het aantal Gebruikers tegelijk werken zoals gespecificeerd en overeengekomen in de Overeenkomst, tenzij in deze Voorwaarden uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 14.4. Het is Afnemer verboden de Producten op wat voor wijze dan ook, al dan niet door middel van een derde, te kopiëren, te decompileren, te *'reverse engineeren'*, te wijzigen, te publiceren, openbaar te maken, anders dan voor gebruik, zoals vermeld in artikel 14.2. van deze Voorwaarden en in de Overeenkomst en tenzij eventuele decompilatie noodzakelijk is om Fouten te herstellen. In dat laatste geval zal Afnemer steeds Leverancier eerst in de gelegenheid stellen zulke schriftelijk gemelde Fouten binnen redelijke termijn te herstellen.
- 14.5. Het gebruiksrecht treedt in werking nadat betaling door Afnemer heeft plaatsgevonden of zoveel eerder als Leverancier schriftelijk toestemming geeft.
- 14.6. Het is Afnemer niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de Producten van Leverancier dat daardoor schade kan ontstaan aan de Producten, Leverancier of derden.
- 14.7. Afnemer heeft het gebruiksrecht zoals bedoeld in artikel 14.2. alsmede het recht op nieuwe versies van de Producten (zodra deze beschikbaar komen) zo lang Afnemer aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan behoudens uitzonderingen, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – beschreven in artikel 19.3.
- 14.8. Indien het gebruiksrecht voor Producten uit hoofde van de Overeenkomst voor een bepaalde duur wordt afgesloten, is de prijs inclusief onderhoud en Eerstelijns Support, behoudens uitzonderingen, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – zoals beschreven in artikel 19.3. Indien de gebruiksrechten voor onbepaalde tijd worden afgesloten, betaalt Afnemer een onderhoudspercentage, zoals opgenomen in de Overeenkomst, slechts na betaling waarvan Afnemer recht heeft op enig onderhoud.
- 14.9. Producten mogen door verschillende dochterbedrijven van Afnemer worden gebruikt op basis van één gebruiksrecht zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, zolang Afnemer van deze dochterbedrijven 100% aandeelhouder is. In geval van een fusie, splitsing of overname van (een onderdeel van) Afnemer en/of een dochterbedrijf van Afnemer dient per rechtsverkrijger nieuwe gebruiksrechten te worden afgesloten voor het gebruik van de Producten.

MendriX TMS

- 14.10. Als van buitenaf verbinding dient te worden gemaakt met MendriX TMS bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – bij het gebruik van MendriX Mobile dient Afnemer over een vaste internetverbinding met vast IP-adres te beschikken, die van buitenaf bereikbaar is. Zonder een dergelijke internetverbinding met vast IP-adres zal de connectie van buitenaf niet werken.

MendriX Mobile

- 14.11. Na elke maand waarin MendriX Mobile door Afnemer is gebruikt, zal *per kalenderdag* worden berekend op hoeveel verschillende apparaten MendriX Mobile is gebruikt. In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 14.3. van deze Voorwaarden is het aantal Gebruikers voor MendriX Mobile het hoogste aantal apparaten waarop MendriX Mobile op één kalenderdag van de desbetreffende maand is gebruikt. Dit is het aantal gebruiksrechten dat Afnemer over die maand moet betalen.

PTV Kaartmateriaal

- 14.12. Indien Afnemer gebruiksrechten afneemt voor “PTV Kaartmateriaal” dient Afnemer periodiek (vooraf) een vergoeding, zoals nader bepaald in de Overeenkomst, aan Leverancier te betalen voor onderhoud en ondersteuning.
- 14.13. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 14.3. van de Voorwaarden, houdt elke Gebruiker van het PTV kaartmateriaal het systeem nog ‘bezet’ voor andere personen, tot 5 minuten nadat die Gebruiker is gestopt met het gebruik van het PTV kaartmateriaal, tenzij Schriftelijk anders tussen Leverancier en Afnemer overeengekomen. Leverancier kan ten nadele van Afnemer van deze regeling afwijken indien derden, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – de leverancier van het kaartmateriaal andere voorwaarden aan Leverancier stelt.

Traceren

- 14.14. In het geval Afnemer gebruik maakt van een Module waarmee (de locatie van) een apparaat kan worden getraceerd en op een kaart kan worden gevisualiseerd, is Afnemer voor elk apparaat dat binnen een kalendermaand één of meerdere keren wordt getraceerd, de vergoeding verschuldigd zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. Deze Visualisatie koopt Leverancier extern in en Leverancier heeft het recht om wijzigingen in haar inkooptarieven direct door te berekenen aan Afnemer, zonder dat Afnemer hierdoor het recht verkrijgt de Overeenkomst te ontbinden.

15. Levering en ingebruikname

- 15.1. Binnen de aanschafprijs van (updates van) Producten en/of andere diensten en/of werkzaamheden is standaard geen installatie en inrichting specifiek voor c.q. bij Afnemer inbegrepen. Installatie, inrichting, implementatie, migratie, eventuele aanpassingen, het maken en/of terugzetten van back-ups, algemeen systeembeheer etc. zullen apart bij Afnemer in rekening worden gebracht. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 15.2. Alle Producten van Leverancier worden aangeboden c.q. geleverd op basis van een inspanningsverbintenis, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures, tenzij en voor zover Leverancier in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende beschikbaarheid en serviceniveau worden steeds slechts Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Ten aanzien van het gebruik van de Producten als SaaS-oplossing zal Leverancier zich inspannen om zo min mogelijk downtime te laten optreden. Leverancier biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime.
- 15.3. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 15.4. Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen termijnen (van onder meer (op)levering en ingebruikname) zijn indicatief van aard. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Overschrijding van een genoemde of overeengekomen termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 15.5. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Producten aanbrengen, waaronder bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – moet worden verstaan updates, versie upgrades en/of security upgrades. Indien Afnemer de Producten als On-Premises afneemt, dan is Afnemer zelf verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk, althans tijdig doorvoeren c.q. installeren c.q. implementeren van door Leverancier uitgebrachte updates, versie upgrades en/of security updates / upgrades. Indien Afnemer dit nalaat, kan dit onder meer (beveiligings)risico's opleveren dan wel een (negatieve) impact hebben op de functionaliteit. Onverminderd de overige bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid in deze Voorwaarden is Leverancier niet aansprakelijk voor dergelijke mogelijk nadelige gevolgen indien Afnemer dit nalaat. Indien de hiervoor

bedoelde wijzigingen een verhogend effect zullen hebben op de vergoeding die Afnemer voor de Producten verschuldigd is, dient Leverancier dit vooraf aan Afnemer te melden. Indien Afnemer hiermee niet akkoord gaat, is zij gerechtigd het (gebruiksrecht op het) Product en/of de Module waarop het prijsverhogende effect van toepassing is, op te zeggen. Deze bepaling ziet niet op – en laat onverlet – hetgeen is bepaald in artikel 4.3.

- 15.6. In het geval van gebruik van de Producten als SaaS-oplossing maakt Leverancier als uitgangspunt tweemaal per week een back-up, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. In het geval Leverancier vaker een back-up maakt, heeft dit te gelden als service maar kunnen daar (ook voor de toekomst) geen rechten aan worden ontleend. Leverancier bewaart een back-up gedurende 48 uur, waarna zij deze kan verwijderen. Leverancier zal deze back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren. Na beëindiging van een Overeenkomst, op welke wijze en op welke grond dan ook, is Leverancier gerechtigd een gemaakte back-up op elk moment te vernietigen. Het is de eigen verantwoordelijkheid van Afnemer om bij beëindiging van een Overeenkomst te verzoeken om een back-up. Afnemer blijft zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van benodigde informatie, waaronder om te voldoen aan haar administratieverplichtingen.
- 15.7. Afnemer draagt er zelf zorg voor dat haar systemen waarop de Producten van Leverancier worden geïnstalleerd c.q. waarmee deze worden gebruikt, voldoen aan de minimale systeemvereisten zoals te vinden op de productpagina van de website van Leverancier.
- 15.8. Afnemer dient zelf zorg te dragen voor het afsluiten van een correct data en/of spraak-abonnement bij een (telecom)provider naar keuze. Alle kosten in de Overeenkomst zijn exclusief alle telecommunicatiekosten.
- 15.9. Afnemer krijgen toegang tot de Producten door middel van een door Leverancier ingebouwde beveiliging die niet onredelijk is gelet op de stand der techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de kosten die zijn verbonden aan de beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Leverancier is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de beveiliging. Indien dit een wijziging van het inlogproces van Afnemer tot gevolg heeft, zal Leverancier Afnemer van tevoren Schriftelijk op de hoogte stellen van een voorgenomen wijziging.
- 15.10. Afnemer draagt zelf zorg voor adequate beveiliging, volgens de laatste stand van de techniek, van haar IT-apparatuur, internetverbinding en netwerk en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 15.11. Voor gebruik van de Producten als SaaS-oplossing geldt een fair use principe, hetgeen inhoudt dat Leverancier maatregelen kan treffen indien er sprake is van structureel en stelselmatig meerverbruik door (een Gebruiker van) Afnemer. Leverancier zal Afnemer eerst van een dergelijke situatie op de hoogte stellen en in overleg treden over een oplossing. In het geval er geen (spoedige) oplossing wordt bereikt, is Leverancier onder meer gerechtigd tot het verhogen van de licentievergoedingen op een wijze die naar de mening van Leverancier evenredig is of, te harer keuze, tot het onmiddellijk beëindigen van het gebruiksrecht en/of het opzeggen van een Overeenkomst. Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor schade of kosten.
- 15.12. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar kan ontstaan voor (het functioneren of de bereikbaarheid van) de Producten, waaronder door het overmatig gebruik van de Producten, het overmatig verzenden van gegevens of activiteiten van virussen, trojan horses en vergelijkbare bedreigingen, is Leverancier gerechtigd om alle maatregelen te treffen die zij geraden acht om eventuele schade te beperken of voorkomen, zonder in dat geval aansprakelijk te zijn voor schade of kosten.
- 15.13. Afnemer zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Afnemer 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. Indien Afnemer 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 Afnemer 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.

- 15.14. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer 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. Afnemer 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 Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Leverancier kenbaar maken.

16. Verstreking Inloggegevens

- 16.1. Na sluiting van de Overeenkomst zal Leverancier, indien gebruik wordt gemaakt van Inloggegevens, deze verstrekken aan de Afnemer.
- 16.2. Alle informatie over Inloggegevens heeft een strikt vertrouwelijk karakter. Afnemer staat ervoor in dat Afnemer en de Gebruikers de Inloggegevens niet met derden delen, zullen voorkomen dat derden van de Inloggegevens kennis kunnen nemen, geen toegang zullen verschaffen aan derden en meer in het bijzonder zullen voorkomen dat derden gebruik maken van de functionaliteiten van de Producten.
- 16.3. Indien Leverancier of Afnemer constateert of redelijkerwijs vermoedt dat onbevoegde derden gebruikmaken of gebruik kunnen maken van de Inloggegevens (onbevoegd gebruik), zal Leverancier de toegang onmiddellijk blokkeren. Afnemer is verplicht om Leverancier van (vermeend) onbevoegd gebruik direct op de hoogte te stellen. Leverancier zal de Afnemer zo spoedig mogelijk na blokkering een vervangende toegangscode ter beschikking stellen.
- 16.4. Indien het onbevoegde gebruik van de Inloggegevens aan de Afnemer moet worden toegerekend dient de Afnemer alle schade (inclusief kosten) voor het onbevoegde gebruik alsmede alle administratieve kosten voor blokkering en vervanging van de toegangscode te vergoeden onverminderd het recht om volledige schadevergoeding te vorderen. Leverancier is in geval van (vermeend) onbevoegd gebruik niet gehouden tot het vergoeden van schade of kosten als gevolg van het blokkeren van toegang.

17. Onderhoud

- 17.1. Onder het onderhoud van Producten door Leverancier vallen – limitatief – de volgende activiteiten:
- a. Eerstelijns Support op bestaande functionaliteit van Producten;
 - b. Onderhoud op bestaande functionaliteit;
 - c. Het up-to-date houden van de bijbehorende documentatie.
- 17.2. Als gevolg van de voortdurende innovatie van de Producten aanvaardt Afnemer de mogelijkheid dat de

Producten van tijd tot tijd kunnen veranderen (zoals het aanpassen van de graphic user interface of het toevoegen of verwijderen van content of functionaliteiten), zonder dat Leverancier dit vooraf aan Afnemer hoeft aan te kondigen. Leverancier kan haar Producten tijdelijk buiten gebruik stellen of het mogelijk gebruik inperken voor zover dit noodzakelijk is voor het (preventief, correctief of adaptief) onderhoud of het doorvoeren van aanpassingen of verbeteringen van de Producten, zonder dat Afnemer hierdoor het recht heeft op vergoeding van kosten of schade. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en indien mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en zal zich inspannen om de buitengebruikstelling tijdig aan te kondigen.

- 17.3. In het geval van Fouten (waaronder begrepen acute storingen) in de (werking van) de Producten van Leverancier, heeft Afnemer de plicht deze Fouten te melden zodat Leverancier de kans heeft – voor zover redelijkerwijs mogelijk en haalbaar – op basis van een inspanningsverbintenis deze storingen te verhelpen. Leverancier zal zich inspannen om Fouten in de Producten binnen een redelijke termijn te herstellen, mits Afnemer de Fout Schriftelijk bij Leverancier heeft gemeld en deze gedetailleerd heeft omschreven. Leverancier kan het herstel van een Fout uitstellen totdat er een nieuwe versie van de Producten in gebruik wordt genomen. Leverancier heeft het recht om te werken met tijdelijke oplossingen dan wel probleemvermijdende oplossingen.
- 17.4. Uitbreidingen en/of wijzigingen in/van Producten door Leverancier ten behoeve van compatibiliteit met (software van) derde partijen (zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – Koppelingen) en/of andere vormen van onderhoud vallen expliciet buiten de hierboven bedoelde onderhoudsverplichting van Leverancier. Dergelijke werkzaamheden worden door Leverancier aan Afnemer apart in rekening gebracht.

18. Helpdesk

- 18.1. Indien Afnemer recht heeft op het gebruik van helpdeskfaciliteiten, dan kan zij deze faciliteiten op basis van fair-use, ter discretie van Leverancier, gebruiken.
- 18.2. De helpdesk “noodlijn” mag door Afnemer enkel in geval van nood worden gebruikt, waarvan sprake kan zijn indien door een fout in de Producten en/of Modulen die Afnemer afneemt, zij haar kernactiviteit op geen enkele wijze kan uitvoeren en deze situatie tevens tijdens werktijd niet had kunnen voorzien. In elk ander geval dient Afnemer voor het gebruik van deze noodlijn aanvullend te betalen.

III. DIENSTEN

19. Dienstverlening

- 19.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen Dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Leverancier in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 19.2. Afspraken betreffende het serviceniveau van Dienstverlening door Leverancier zijn slechts geldig voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 19.3. Documenten die in het kader van Dienstverlening door Leverancier in opdracht van Afnemer worden opgesteld mogen door Afnemer slechts intern binnen haar eigen organisatie worden gebruikt. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die ontstaan naar aanleiding van Dienstverlening door Leverancier, op bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en/of ander materiaal, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier. Het is Afnemer

niet toegestaan dergelijk materiaal op welke wijze dan ook te kopiëren, te verspreiden, te (sub)licentieren, over te dragen en/of openbaar te maken.

- 19.4. Indien is overeengekomen dat de Dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 19.5. Slechts indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de Dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienstverlening wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van nacalculatie zoals bepaald in artikel 20.1.
- 19.6. Indien de Overeenkomst (deels) strekt tot Dienstverlening en is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

20. Meerwerk

- 20.1. Indien Leverancier andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Indien Afnemer dergelijke prestaties verzoekt, is Leverancier nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan hij verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.
- 20.2. Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1. het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 20.3. Voor zover voor de Dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd tevoren Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

21. Cursussen en trainingen

- 21.1. Voor zover de Dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels.
- 21.2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier 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 latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

22. Ontwikkeling van programmatuur

- 22.1. Als de Overeenkomst geen specificatie van de te ontwikkelen programmatuur bevat, zullen Partijen in overleg Schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal gebeuren. Leverancier zal zich inspannen de ontwikkeling van de programmatuur zo goed mogelijk uit te voeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan

Afnemer instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.

22.2. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 5 verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de programmatuur, voor zover Afnemer aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan en voor de duur van de in de Overeenkomst vastgelegde termijn, in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

23. Koppelingen en maatwerk

23.1. Bij aanschaf en/of de ontwikkeling van Koppelingen en/of maatwerk dient jaarlijks een percentage (zoals bepaald in de Overeenkomst) van de (totale) kosten van analyse, ontwerp, ontwikkeling en documentatie, te worden betaald voor onderhoud en ondersteuning. Dit bedrag wordt door Afnemer per jaar vooraf betaald en de eerste betaling zal door Afnemer worden gedaan na ondertekening van de Overeenkomst door Afnemer.

23.2. Onder het onderhoud van Koppelingen en maatwerk door Leverancier valt ook het doorvoeren van aanpassingen die nodig zijn voor een correcte werking met toekomstige versies van de Producten van Leverancier. De ontwikkeling van maatwerk door Leverancier wordt door Leverancier altijd apart bij Afnemer in rekening gebracht.

23.3. Indien Afnemer een Koppeling wenst te laten ontwikkelen door een derde partij / leverancier, dan kan Afnemer daartoe koppelingsdocumentatie bij Leverancier aanvragen. Eventuele ondersteuning door Leverancier bij de ontwikkeling van de Koppeling zal bij Afnemer in rekening worden gebracht.

23.4. Indien een door Leverancier ontwikkelde Koppeling of koppelingsdocumentatie Fouten bevat, dan zal Leverancier hier zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk een oplossing voor bieden, onverminderd artikel 6.2.

23.5. Indien een niet door Leverancier ontwikkeld(e) (onderdeel van de) Koppeling moet worden aangepast vanwege wijzigingen in het Product, dan dient Afnemer zich in de eerste plaats te wenden tot de derde partij / leverancier van (het onderdeel van) de Koppeling. Eventuele ondersteuning door Leverancier bij de aanpassing van deze Koppeling zal bij Afnemer in rekening worden gebracht.

24. Acceptatietest

24.1. Leverancier en Afnemer kunnen in de Overeenkomst een acceptatietest overeenkomen voor Producten en/of voor Afnemer ontwikkelde programmatuur. De acceptatietest zal uitgevoerd worden binnen een periode van 14 dagen nadat Leverancier aan Afnemer heeft bericht dat het Product en/of de Module gereed is voor gebruik dan wel de Inloggegevens voor ingebruikname heeft verstrekt (waarbij wordt uitgegaan van de gebeurtenis die het eerst plaatsvindt). Leverancier kan Afnemer verplichten om na akkoord door Afnemer een verklaring daarvan te ondertekenen. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Producten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, ook indien dit niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer met voldoende gekwalificeerd personeel een

deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier worden gerapporteerd.

- 24.2. In de acceptatietest zullen ten minste de volgende onderdelen door Afnemer worden getest en geverifieerd:
- De functionaliteit: alle aspecten van gedrag en resultaten van de Producten die aan de overeengekomen specificaties moeten voldoen;
 - Robuustheid: de mate waarin de Producten zinvol reageren op foute invoer, technische foutsituaties en gebruikersfouten;
 - Conversieprocedure: de procedure waarmee Afnemer haar bestaande systemen zal overzetten naar de nieuwe Producten;
 - Koppelingen: koppelingen met andere informatiesystemen van Afnemer;
 - Performance: de prestaties van de Producten, bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – het testen van "productieve ingebruikname" op een technische infrastructuur;
 - De gebruiksvriendelijkheid;
 - De documentatie voor beheerders en gebruikers;
 - De procedures voor handmatige werkzaamheden.
- 24.3. Indien bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat de Producten Fouten bevatten, zal Afnemer deze Fouten direct aan Leverancier kenbaar maken door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport. Leverancier zal zich – indien sprake is van een Fout – naar beste vermogen inspannen de Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Producten aan te brengen.
- 24.4. De Producten zullen tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- (a) indien tussen Partijen geen acceptatietest is overeengekomen: bij ingebruikname van de Producten door Afnemer, of – indien van toepassing – door de aflevering en/of installatie van (een deel van) de Producten bij Afnemer;
 - (b) indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode; dan wel
 - (c) indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 24.3. ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 24.6. aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zullen de Producten, indien Afnemer daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie voor productieve of operationele doeleinden gebruik maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 24.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Producten Fouten bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Producten zodanig zijn aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 24.6. Acceptatie van de Producten 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 Producten redelijkerwijs niet in de weg staan, ter discretie van Leverancier. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Producten die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de

vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 24.7. Indien de Producten 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.
- 24.8. Acceptatie van de Producten zoals bedoeld in dit artikel, heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekweten is van de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Producten en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Producten.