

## ALGEMENE VOORWAARDEN – MENDRIX – geldend vanaf 22 juli 2021

Lees deze Algemene Voorwaarden alstublieft nauwkeurig

De koppen in deze algemene voorwaarden maken geen deel uit van de overeenkomst tussen partijen.

### Inhoud

<b>I. ALGEMEEN</b> .....	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. Eigendomsvoorbehoud en rechten, zaakvorming en retentie.....	5
6. Intellectuele Eigendomsrechten.....	6
7. Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	6
8. Garantie.....	8
9. Privacy.....	9
10. Overmacht.....	9
11. Ontbinding.....	9
12. Sancties/boete clause.....	10
13. Toepasselijkheid van de Voorwaarden.....	10
14. Overige bepalingen.....	10
<b>II. PRODUCTEN</b> .....	11
15. Gebruiksrecht Producten.....	11
16. Levering.....	13
17. Verstrekking Inloggegevens.....	14
18. Onderhoud.....	14
19. Helpdesk.....	15
<b>III. DIENSTEN</b> .....	15
20. Dienstverlening.....	15
21. Meerwerk.....	16
22. Cursussen en trainingen.....	16
23. Ontwikkeling van programmatuur.....	16
24. Koppelingen en maatwerk.....	17
25. Acceptatietest.....	17

## 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) Maarssen 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) Partijen: Leverancier en Afnemer gezamenlijk;
- (k) 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 TMS: logistieke plansoftware;
  - (ii) MendriX Mobile: software voor aansturing van chauffeurs;

(iii) MendriX Box: boordcomputers om in voertuigen in te bouwen.

- (l) 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;
- (m) Schriftelijk: in deze Voorwaarden wordt het berichtenverkeer per fax en/of per e-mail gelijk gesteld aan schriftelijke stukken;
- (n) Visualisatie / Gevisualiseerd: de situatie waarin (de locatie van) een apparaat op een kaart van een Product wordt afgebeeld;
- (o) 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 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. Leverancier kan haar prijzen, waaronder ook onderhoudsbedragen vallen, jaarlijks aanpassen overeenkomstig het consumentenprijsindexcijfer (CPI), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, zonder dat Afnemer hierdoor het recht verkrijgt de Overeenkomst te ontbinden. Een verhoging van de prijzen dient minimaal 1 (één) maand voor de verhoging kenbaar te worden gemaakt aan Afnemer.

4.4. De vergoeding voor gebruiksrechten op Producten zoals bedoeld in artikel 15.1 van deze Voorwaarden en – in het geval van gebruiksrechten voor onbepaalde tijd – de bijbehorende kosten voor onderhoud zoals bedoeld in artikel 15.7 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 vertragingsrente 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 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.

## **5. Eigendomsvoorbehoud en rechten, zaakvorming en retentie**

- 5.1. Alle aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst en deze Voorwaarden geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten Dienstverlening, evenals alle overige bedragen die Afnemer wegens het tekortschieten in een (betalings)verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Tot aan dat moment is Afnemer verplicht de door Leverancier geleverde zaken met de nodige zorgvuldigheid, gescheiden van andere zaken en duidelijk identificeerbaar als eigendom van Leverancier te bewaren. Afnemer is voorts verplicht de geleverde zaken voor de duur van het eigendomsvoorbehoud tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal te verzekeren. Alle aanspraken van Afnemer op de verzekeraars van de zaken uit hoofde van genoemde verzekering(en) zullen zodra Leverancier dat wenst aan Leverancier worden gecedeerd tot zekerheid van de vorderingen van Leverancier op Afnemer.
- 5.2. Zolang de eigendom van geleverde zaken niet op Afnemer is overgegaan, mag Afnemer de zaken niet vervreemden, verhuren, in gebruik geven, verpanden of anderszins bezwaren of een derde daarop rechten verlenen.
- 5.3. Onverminderd de overige bevoegdheden heeft Leverancier, zolang niet aan alle (betalings)verplichtingen als bedoeld in artikel 5.1 is voldaan, het recht geleverde zaken terug te nemen / te halen, ook in geval van toerekenbare tekortkoming, faillissement of surseance van betaling van Afnemer. Voor die gevallen verleent Afnemer aan Leverancier bij voorbaat toestemming om zijn terreinen / gebouwen te betreden.
- 5.4. Indien de zaken zijn bestemd voor uitvoer buiten Nederland en indien Leverancier dat wenst, verbindt Afnemer zich hierbij voor dat geval mee te werken aan het overeenkomen van het meest verstrekkende eigendomsvoorbehoud ten gunste van Leverancier, zoals toegestaan onder het recht van de staat van bestemming. Partijen zullen dit zo nodig vastleggen in een separate c.q. aanvullende overeenkomst voor dat doel, welk eigendomsvoorbehoud c.q. welke overeenkomst – uitsluitend voor dat doel in afwijking van artikel 14.5 eerste zin – in dat geval zal worden beheerst door het recht van de staat van bestemming, een en ander ter discretie van Leverancier. Dit betekent dat in dat geval de goederenrechtelijke gevolgen van een eigendomsvoorbehoud zullen worden beheerst door het recht van de staat van bestemming. Dit kan in dat geval onder meer betekenen dat indien Afnemer (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een

nieuwe zaak vormt, Afnemer die nieuwe zaak slechts voor Leverancier houdt in juridische zin, derhalve daarvan nog geen eigenaar wordt, totdat Afnemer alle uit hoofde van de Overeenkomst en deze Voorwaarden verschuldigde bedragen heeft voldaan. Leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

- 5.5. 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.

## **6. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 6.1. 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.

- 6.2. 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.

- 6.3. Afnemer garandeert dat hij niets zal doen of nalaten dat inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten van Leverancier.

- 6.4. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen.

- 6.5. 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.

- 6.6. Afnemer zal, zodra hem mocht blijken van handelingen als hierboven omschreven, Leverancier daarvan onmiddellijk Schriftelijk in kennis stellen.

- 6.7. 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.

## **7. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 7.1. 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, gaat op Afnemer over 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. 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.

- 7.2. 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 regelen van back-ups van data en 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.
- 7.3. In het geval van acute storingen in de (werking van) de Producten van Leverancier, heeft Afnemer de plicht deze storingen te melden zodat Leverancier de kans heeft – voor zover redelijkerwijs mogelijk en haalbaar – op basis van een inspanningsverbintenis deze storingen te verhelpen.
- 7.4. 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 (Bing) etc.
- 7.5. Leverancier is niet aansprakelijk voor haperingen in de verbinding, Fouten in Producten, verlies van gegevens en/of andere storingen die niet door Leverancier worden veroorzaakt.
- 7.6. Leverancier is niet aansprakelijk voor (het gebruik en/of inhoud van) data – en eventuele gevolgen van deze data – die door de Producten gegenereerd worden.
- 7.7. Leverancier garandeert niet dat Producten op alle apparaten en/of alle besturingssystemen (volledig correct) werken.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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). 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 directe schade zal, in het geval de verzekering van Leverancier niet uitkeert, nooit meer bedragen dan € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) excl. BTW.
- 7.10. 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.

- 7.11. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde omzet en/of winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verminking of verlies van 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 en alle andere vormen van schade uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 7.12. De aansprakelijkheidsbeperkingen zoals bedoeld in artikel 7 van deze Voorwaarden gelden niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid door (werknemers van) Leverancier.
- 7.13. 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).
- 7.14. Afnemer vrijwaart Leverancier, haar licentiegevers en haar toeleveranciers daarbij inbegrepen, tegen elke rechtsovereenkomst van een derde, uit hoofde van deze Overeenkomst en/of deze Voorwaarden en/of vorderingen vanwege inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten of soortgelijke rechten van welke aard dan ook en/of vorderingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens en/of vorderingen met betrekking tot het gebruik van de Producten.
- 7.15. 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.
- 7.16. Afnemer vrijwaart Leverancier voor vorderingen op Leverancier van personeel van de Afnemer of derden die, al dan niet terecht, toegang hebben tot de Producten.
- 7.17. 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.
- 7.18. 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.
- 7.19. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.

## 8. Garantie



8.1. 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.

## 9. Privacy

9.1. Afnemer zal bij de verwerking van persoonsgegevens handelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere van toepassing zijnde (uitvoerings)wetten, regels, voorschriften, verordeningen en/of richtlijnen. Afnemer zal ervoor zorgdragen dat zij persoonsgegevens en/of informatie die hij in en/of met de Producten verwerkt, rechtmatig verkregen zijn/is en dat hij gerechtigd is deze persoonsgegevens en/of informatie toe te verwerken. Afnemer zal persoonsgegevens slechts voor het doel verwerken waar deze voor verstrekt zijn.

## 10. Overmacht

10.1. 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, 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.

## 11. Ontbinding

11.1. 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.

11.2. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn.

11.3. 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.

11.4. Ontbinding van de Overeenkomst kan uitsluitend geschieden per bericht met ontvangstbevestiging.

11.5. 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 6 en/of 15 van deze Voorwaarden handelt, onverminderd het recht van Leverancier om een volledige schadevergoeding van Afnemer te vorderen.

## **12. Sancties/boete clausule**

12.1. Afnemer is een onmiddellijk, opeisbare boete, niet vatbaar voor verrekening of matiging verschuldigd van € 25.000,- (zegge: vijftienduizend euro's) in het geval Afnemer handelt in strijd met artikel 6 en/of 15 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.

## **13. Toepasselijkheid van de Voorwaarden**

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. 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.
- 13.4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van de Afnemer is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 13.5. Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Leverancier en Afnemer zijn overeengekomen, en dan slechts ten aanzien van de aldan specifiek vermelde Overeenkomst.
- 13.6. 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.

## **14. Overige bepalingen**

- 14.1. Deze Voorwaarden en de Overeenkomst vervangen alle eerdere gemaakte overeenkomsten en afspraken tussen Leverancier en Afnemer inzake de hierin geregelde materie.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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 wijzigingen 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.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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

### 15. Gebruiksrecht Producten

- 15.1. Leverancier verleent 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.
- 15.2. Per Product kan slechts het aantal Gebruikers tegelijk werken zoals gespecificeerd en overeengekomen in de Overeenkomst, tenzij in deze Voorwaarden uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 15.3. 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 15.1 van deze Voorwaarden en in de Overeenkomst.
- 15.4. Het gebruiksrecht treedt in werking nadat betaling door Afnemer heeft plaatsgevonden of zoveel eerder als Leverancier schriftelijk toestemming geeft.
- 15.5. 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.
- 15.6. Afnemer heeft het gebruiksrecht zoals bedoeld in artikel 15.1 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 – zoals beschreven in artikel 18.3.

- 15.7. 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 18.3. 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.
- 15.8. 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

- 15.9. Als van buitenaf verbinding dient te worden gemaakt met MendriX TMS bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – bij het gebruik van MendriX Box en/of 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

- 15.10. 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 15.2. 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.

## MendriX Box en hardware

- 15.11. Maandelijks zal het aantal gebruiksrechten aan Afnemer in rekening worden gebracht voor het gebruik van MendriX Box in de maand daarvoor. In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 15.2. van deze Voorwaarden, is dit aantal Gebruikers van MendriX Box gelijk aan tenminste het aantal fysieke apparaten met MendriX Box dat Afnemer in de desbetreffende voorafgaande maand in bezit heeft gehad.
- 15.12. De installatie van alle hardware dient conform de meegeleverde instructie plaats te vinden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor fouten en/of misdrukken in deze instructie en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het foutief aansluiten van de boordcomputers, of schade die daaruit voortvloeit.
- 15.13. Als apparatuur onverhoopt defect lijkt, dient deze te worden geretourneerd aan Leverancier. Hiervoor dient Afnemer een RMA-nummer aan te vragen bij Leverancier. Eventuele kosten voor (her)installatie en verzending van apparatuur komen voor rekening van Afnemer. Als tijdens de garantieperiode blijkt dat er uitwendige beschadigingen zijn aan de apparatuur komen alle kosten voor rekening van Afnemer. Ook als tijdens de garantieperiode apparatuur niet meer functioneert als gevolg van interne beschadigingen met als bron van buiten komende oorzaken zoals brand, wateroverlast, spanningsverschillen e.d. zijn de reparatiekosten voor Afnemer.

## PTV Kaartmateriaal

- 15.14. 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.

- 15.15. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 15.2. 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.

## Voertuigvolgen

- 15.16. Voor elk apparaat dat binnen een kalendermaand één of meerdere keren Gevisualiseerd wordt, is een vergoeding zoals gespecificeerd in de Overeenkomst per apparaat voor de betreffende kalendermaand aan Leverancier verschuldigd. 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.

## **Levering**

- 16.1. Binnen de aanschafprijs van Producten, updates en/of andere diensten en/of werkzaamheden is standaard geen installatie en inrichting 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.
- 16.2. Alle Producten van Leverancier worden 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 een serviceniveau worden steeds slechts Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 16.3. Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn indicatief van aard. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 16.4. 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 dergelijke 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.
- 16.5. Afnemer draagt er zelf zorg voor dat haar systemen waarop de Producten van Leverancier geïnstalleerd zullen worden aan de minimale systeemvereisten, zoals te vinden op de productpagina van de website van Leverancier, daarvoor voldoen.
- 16.6. 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.

- 16.7. 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.
- 16.8. 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.
- 16.9. 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.

## 17. Verstrekking Inloggegevens

- 17.1. Na sluiting van de Overeenkomst zal Leverancier, indien gebruik wordt gemaakt van Inloggegevens, deze verstrekken aan de Afnemer.
- 17.2. Alle informatie over Inloggegevens heeft een strikt vertrouwelijk karakter.
- 17.3. 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 onbevoegd gebruik direct op de hoogte te stellen. Leverancier zal de Afnemer zo spoedig mogelijk na blokkering een vervangende toegangscode ter beschikking stellen.
- 17.4. 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.

## 18. Onderhoud

- 18.1. Onder het onderhoud van Producten door Leverancier vallen – limitatief – de volgende activiteiten:
- Eerstelijns Support op bestaande functionaliteit van Producten;
  - Onderhoud op bestaande functionaliteit;
  - Het up-to-date houden van de bijbehorende documentatie.

- 18.2. Leverancier kan haar Producten tijdelijk buiten gebruik stellen of het mogelijk gebruik inperken voor zover dit noodzakelijk is voor het onderhoud of het doorvoeren van aanpassingen of verbeteringen van de Producten, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Afnemer jegens Leverancier ontstaat.
- 18.3. 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.

## 19. Helpdesk

- 19.1. Indien Afnemer recht heeft op het gebruik van helpdeskfaciliteiten, dan kan zij deze faciliteiten op basis van fair-use, ter discretie van Leverancier, gebruiken.
- 19.2. 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

### 20. Dienstverlening

- 20.1. 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.
- 20.2. Afspraken betreffende het serviceniveau van Dienstverlening door Leverancier zijn slechts geldig voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 20.3. 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.
- 20.4. 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.
- 20.5. 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 21.1.

20.6. 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.

## **21. Meerwerk**

21.1. 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.

21.2. Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 21.1 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.

21.3. 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.

## **22. Cursussen en trainingen**

22.1. 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.

22.2. 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.

## **23. Ontwikkeling van programmatuur**

23.1. 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.

23.2. 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.

23.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 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.

## **24. Koppelingen en maatwerk**

- 24.1. 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.
- 24.2. 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.
- 24.3. 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.
- 24.4. 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 7.2.
- 24.5. 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.

## **25. Acceptatietest**

- 25.1. Leverancier en Afnemer kunnen in de Overeenkomst een acceptatietest overeen komen voor Producten en/of voor Afnemer ontwikkelde programmatuur. De acceptatietest zal uitgevoerd worden binnen een periode van 14 dagen na levering en/of installatie van het Product en/of de Module. 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.
- 25.2. In de acceptatietest zullen tenminste 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.
- 25.3. 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.
- 25.4. 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 25.3 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 25.6 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.
- 25.5. 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.
- 25.6. 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.
- 25.7. 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.
- 25.8. 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.