

ALGEMENE VOORWAARDEN

1	Begrippen	2
2	Toepasselijkheid	2
3	<i>Aanbod</i>	3
4	Totstandkoming van de <i>Overeenkomst</i>	4
5	Duur van de <i>Overeenkomst</i>	4
6	Uitvoering van de <i>Overeenkomst</i>	5
7	Verplichtingen van de <i>Opdrachtgever</i>	6
8	Adviezen	7
9	Vervaardiging <i>Software(producten)</i>	7
10	(Op)levering <i>Software(producten)</i>	8
11	Risico overgang	9
12	Garanties	9
13	Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen	10
14	Prijzen	10
15	Incassobeleid	11
16	Privacy, gegevensverwerking en beveiliging	11
17	Opschorting en ontbinding	11
18	Overmacht	12
19	Beperking aansprakelijkheid	13
20	Geheimhouding	14
21	Intellectuele eigendomsrechten (IE)	15
22	Vrijwaring en juistheid van informatie	16
23	Klachten	16
24	Ingebrekestelling	17
25	Toepasselijk recht	17

1 Begrippen

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.2. *Aanbod*: Iedere aanbieding of offerte aan *Opdrachtgever* tot het verrichten van *Diensten* door *Opdrachtnemer*.
- 1.3. *Diensten*: De zakelijke services en werkzaamheden die worden aangeboden door *Opdrachtnemer*.
- 1.4. *Software(producten)*: Alle software, tools, computerprogramma's en producten die *Opdrachtnemer* ontwikkelt onder de *Diensten* die worden verleend aan de *Opdrachtgever*, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, code, dashboards en analyserapportages.
- 1.5. *Opdrachtgever*: De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en die *Opdrachtnemer* heeft aangesteld, projecten aan *Opdrachtnemer* heeft verleend voor *Diensten* die door *Opdrachtnemer* worden uitgevoerd, of waaraan *Opdrachtnemer* een voorstel op grond van een *Overeenkomst* heeft gedaan.
- 1.6. *Opdrachtnemer*: Digital Data Doctors is een eenmanszaak, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88415783, en biedt *Diensten* aan *Opdrachtgever* aan.
- 1.7. *Overeenkomst*: Elke overeenkomst en andere verplichtingen tussen *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*, alsmede voorstellen van *Opdrachtnemer* voor *Diensten* die door *Opdrachtnemer* aan *Opdrachtgever* worden verstrekt en die door *Opdrachtgever* worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door *Opdrachtnemer* waar deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel mee vormen.
- 1.8. SaaS-diensten: Het door *Opdrachtnemer* beschikbaar stellen van *Software(producten)*.
- 1.9. *Partijen*: De *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*.

2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van *Opdrachtnemer*, elke *Overeenkomst* tussen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* en op elke dienst die door *Opdrachtnemer* wordt aangeboden.
- 2.2. Voordat een *Overeenkomst* (op afstand) wordt gesloten, krijgt *Opdrachtgever* de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal *Opdrachtnemer* aan *Opdrachtgever* aangeven op welke wijze *Opdrachtgever* de algemene voorwaarden kan inzien.
- 2.3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met *Opdrachtnemer* is overeengekomen. De voorwaarden van *Opdrachtgever* zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van *Opdrachtgever*.

- 2.5. De toepasselijkheid van (aanvullende en/of afwijkende) algemene voorwaarden van *Opdrachtgever* of van derden is uitgesloten.
- 2.6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
- 2.7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden. De afspraken in de *Overeenkomst* zijn leidend, en gaan boven deze algemene voorwaarden.
- 2.8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
- 2.9. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de *Overeenkomst* tussen *Partijen* kunnen niet door *Opdrachtgever* aan een derde worden overgedragen tenzij *Opdrachtnemer* uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan *Opdrachtgever*. Het staat *Opdrachtnemer* vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
- 2.10. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
- 2.11. In het geval *Opdrachtnemer* niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

3 *Aanbod*

- 3.1. Alle door *Opdrachtnemer* gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het *Aanbod* beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het *Aanbod* vermeldt.
- 3.2. *Opdrachtnemer* is slechts aan een *Aanbod* gebonden indien de aanvaarding hiervan door *Opdrachtgever* schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft *Opdrachtnemer* het recht een *Overeenkomst* met een potentiële *Opdrachtgever* om een voor *Opdrachtnemer* gegronde reden te weigeren.
- 3.3. Het *Aanbod* bevat een omschrijving van de aangeboden *Diensten*. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat *Opdrachtgever* in staat is om een goede beoordeling van het *Aanbod* te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het *Aanbod* kunnen *Opdrachtnemer* niet binden. Eventuele afbeeldingen en gegevens in het *Aanbod* zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding, en/of opschorting van enige verplichting, en/of het (gedeeltelijk) ontbinden van de *Overeenkomst*. Elk *Aanbod* wordt voorts gedaan op door *Opdrachtgever* verstrekte gegevens. Een *Aanbod* vervalt indien de gegevens van *Opdrachtgever* onjuist dan wel onvolledig zijn.
- 3.4. Een *Aanbod* of offerte geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

- 3.5. Oplevertijden en termijnen in het aanbod van *Opdrachtnemer* zijn indicatief en geven *Opdrachtgever* bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.6. Een samengestelde prijsopgave verplicht *Opdrachtnemer* niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een *Overeenkomstig* deel van de opgegeven prijs.
- 3.7. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding behoudt *Opdrachtnemer* zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen drie dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontleen.

4 Totstandkoming van de *Overeenkomst*

- 4.1. De *Overeenkomst* komt tot stand op het moment dat *Opdrachtgever* een *Aanbod* c.q. *Overeenkomst* van *Opdrachtnemer* heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan *Opdrachtnemer* te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het *Aanbod* per e-mail.
- 4.2. *Opdrachtnemer* is niet gehouden aan een *Aanbod* indien *Opdrachtgever* redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het *Aanbod* een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan *Opdrachtgever* geen rechten ontleen.
- 4.3. Elke *Overeenkomst* die met *Opdrachtnemer* wordt aangegaan of een project dat door *Opdrachtgever* aan *Opdrachtnemer* wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met *Opdrachtnemer* is verbonden.
- 4.4. Indien *Opdrachtgever* een reeds bevestigde *Overeenkomst* annuleert, worden de reeds tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij *Opdrachtgever*.
- 4.5. Het herroepingsrecht van *Opdrachtgever* is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
- 4.6. Indien de *Overeenkomst* door meerdere *Opdrachtgevers* wordt aangegaan, is elke *Opdrachtgever* afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de *Overeenkomst* voortvloeiende verplichtingen.

5 Duur van de *Overeenkomst*

- 5.1. De *Overeenkomst* wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd, zoals is overeen gekomen in de *Overeenkomst* op basis van de inhoud, aard of strekking van de opdracht. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die *Opdrachtnemer* van *Opdrachtgever* verkrijgt.
- 5.2. Zowel *Opdrachtgever* als *Opdrachtnemer* kunnen de *Overeenkomst* ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de *Overeenkomst* indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar

tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van *Opdrachtgever*.

- 5.3. De ontbinding van de *Overeenkomst* laat de betalingsverplichtingen van *Opdrachtgever* onverlet indien *Opdrachtnemer* ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd.
- 5.4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de *Overeenkomst* is *Opdrachtgever* de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van *Opdrachtnemer* tegen het overeengekomen (uur)tarief.
- 5.5. Zowel *Opdrachtgever* als *Opdrachtnemer* kan de *Overeenkomst* zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der *Partijen* in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming. Indien een situatie zoals hierboven vermeld plaatsvindt, is *Opdrachtnemer* nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

6 Uitvoering van de *Overeenkomst*

- 6.1. *Opdrachtnemer* zal zich inspannen om de *Overeenkomst* met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle *Diensten* worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
- 6.2. Bij de uitvoering van de *Diensten* is *Opdrachtnemer* niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van *Opdrachtgever* op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen *Diensten* wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen aanvullende werkzaamheden opleveren voor *Opdrachtnemer*, is *Opdrachtgever* gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.
- 6.3. *Opdrachtnemer* is gerechtigd om voor de uitvoering van de *Diensten* naar eigen inzicht derden in te schakelen.
- 6.4. Indien *Opdrachtnemer* op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van *Opdrachtgever*, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor *Opdrachtgever*.
- 6.5. Indien sprake is van wijzigingen, kan *Opdrachtnemer* de uitvoering van de *Diensten* voortzetten met de gewijzigde versie van het programmatuur. Nimmer is *Opdrachtnemer* gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
- 6.6. De broncode alsmede de technische documentatie van *Software(producten)* is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht of voorwerp van een overdracht aan *Opdrachtgever*.
- 6.7. *Opdrachtnemer* is niet gehouden om een fysieke drager aan *Opdrachtgever* te verstrekken met de programmatuur.

- 6.8. Indien *Opdrachtnemer* op grond van de *Overeenkomst* tevens een back-up maakt van de gegevens van *Opdrachtgever*, zal *Opdrachtnemer* conform de *Overeenkomst* op vaste momenten een back-up maken en bewaren conform de overgekomen termijn. *Opdrachtgever* is echter zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor hem geldende wettelijke bewaar- en administratieverplichtingen.
- 6.9. *Opdrachtnemer* is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat *Opdrachtgever* de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 6.10. *Opdrachtgever* dient ten behoeve van het ontwikkelen van *Software(producten)* zorg te dragen voor de nodige licenties en overige softwareprogramma's, koppelingen en/of systemen.
- 6.11. De uitvoering van de *Diensten* is gebaseerd op de door *Opdrachtgever* verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is *Opdrachtnemer* aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de *Diensten* wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld *Opdrachtgever* niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door *Opdrachtnemer* of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van *Opdrachtgever* komen, sprake is van vertraging heeft *Opdrachtnemer* recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van *Opdrachtgever*.

7 Verplichtingen van de *Opdrachtgever*

- 7.1. *Opdrachtgever* is verplicht alle door *Opdrachtnemer* verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de *Overeenkomst*. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat *Opdrachtnemer* niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van *Opdrachtgever*.
- 7.2. *Opdrachtnemer* is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om *Opdrachtgever* te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is *Opdrachtnemer* verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door *Opdrachtnemer* voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de *Overeenkomst*.
- 7.3. *Opdrachtnemer* kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de *Overeenkomst*, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is *Opdrachtnemer* gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke

hoofde dan ook jegens *Opdrachtgever*. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient *Opdrachtgever* dit direct, dan wel uiterlijk drie werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan *Opdrachtnemer*.

- 7.4. Het is de *Opdrachtgever* niet toegestaan om *Software(producten)* voor andere doeleinden te gebruiken dan is overeengekomen.
- 7.5. *Opdrachtgever* verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal, en daarvan de polis aan *Opdrachtnemer* ter inzage beschikbaar te stellen op eerste verzoek:
 - 7.5.1. geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende *Overeenkomst*;
 - 7.5.2. zaken van *Opdrachtnemer* die bij *Opdrachtgever* aanwezig zijn; en
 - 7.5.3. zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd.

8 Adviezen

- 8.1. *Opdrachtnemer* kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal *Opdrachtnemer* de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. *Opdrachtgever* beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
- 8.2. De door *Opdrachtnemer* verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.
- 8.3. *Opdrachtgever* is op eerste verzoek van *Opdrachtnemer* verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien *Opdrachtnemer* wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat *Opdrachtgever* niet of niet tijdig een beoordeling op een door *Opdrachtnemer* gedaan voorstel, is *Opdrachtgever* te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
- 8.4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van *Opdrachtnemer* kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van *Opdrachtgever* en diens medewerkers. *Opdrachtgever* staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
- 8.5. *Opdrachtgever* zal *Opdrachtnemer* schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor *Opdrachtgever* aandacht wenst.

9 Vervaardiging *Software(producten)*

- 9.1. *Opdrachtgever* is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van *Software(producten)*.

- 9.2. *Partijen* leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te vervaardigen *Software(producten)* schriftelijk vast. *Software(producten)* wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van *Opdrachtgever*, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de *Overeenkomst* dienovereenkomstig aan te passen.
- 9.3. *Opdrachtnemer* is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van *Opdrachtgever* te verlangen alvorens een door hem vervaardigd werk wordt opgeleverd of een hiermee gemoeide gebruikslicentie wordt overdragen.
- 9.4. *Opdrachtgever* verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van *Software(producten)* vanaf het moment dat *Opdrachtgever* volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 9.5. De door *Opdrachtnemer* vervaardigde *Software(producten)* zijn opgeleverd wanneer *Opdrachtgever* getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor *Software(producten)* binnen een maximale termijn van zeven kalenderdagen tenzij een nader termijn is overeengekomen. Hiertoe kan *Opdrachtgever* de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt *Opdrachtgever* geacht akkoord te zijn gegaan met *Software(producten)*. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.

10 (Op)levering *Software(producten)*

- 10.1. *Opdrachtnemer* zal, op de in *Overeenkomst* bepaalde wijze, (een onderdeel van) *Software(producten)* afleveren dan wel voor online aflevering ter beschikbaar stellen aan *Opdrachtgever*. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt schriftelijk, dan wel digitaal aan *Opdrachtgever* verstrekt.
- 10.2. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de *Diensten* wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld *Opdrachtgever* niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door *Opdrachtnemer* of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van *Opdrachtgever* komen, heeft *Opdrachtnemer* recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan *Opdrachtnemer* aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.
- 10.3. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van *Opdrachtgever* en zullen door *Opdrachtnemer* bij *Opdrachtgever* in rekening worden gebracht.
- 10.4. Indien *Opdrachtgever* goedkeuring dient te geven, is *Opdrachtnemer* gerechtigd om de uitvoering van de *Overeenkomst* op te schorten tot het moment dat *Opdrachtgever* zijn goedkeuring heeft gegeven.
- 10.5. *Opdrachtnemer* spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.

Indien sprake is van spoed, is *Opdrachtgever* gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan *Opdrachtnemer*.

- 10.6. *Opdrachtnemer* spant zich in om de *Diensten* zoveel mogelijk conform het *Aanbod* te leveren.

11 Risico overgang

- 11.1. Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de *Overeenkomst* gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op *Opdrachtgever* op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van *Opdrachtgever* zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming van *Software(producten)*.

12 Garanties

- 12.1. *Opdrachtnemer* voert de *Diensten* uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat *Opdrachtnemer* in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.
- 12.2. *Opdrachtgever* kan slechts een beroep doen op de door *Opdrachtnemer* gegeven garantie indien *Opdrachtgever* volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.
- 12.3. Indien *Opdrachtgever* zich terecht beroept op de garantie, is *Opdrachtnemer* gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.
- 12.4. *Opdrachtnemer* staat er niet voor in dat *Software(producten)* zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. *Opdrachtnemer* spant zich in om fouten in *Software(producten)* c.q. programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op hetgeen door *Opdrachtnemer* zelf is ontwikkeld, en de gebreken door *Opdrachtgever* tijdig zijn gemeld. *Opdrachtnemer* is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in programmatuur dat niet door *Opdrachtnemer* ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van *Opdrachtgever* hersteld worden.
- 12.5. *Opdrachtgever* accepteert *Software(producten)* zoals opgeleverd door *Opdrachtnemer*, tenzij anders overeengekomen.
- 12.6. *Opdrachtgever* dient een geconstateerd gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan *Opdrachtnemer* te melden op een wijze dat *Opdrachtnemer* in staat stelt om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat *Opdrachtgever* van *Opdrachtnemer* een ontvangstbevestiging van de melding ontvangt.

13 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

- 13.1. Indien tijdens de uitvoering van de *Overeenkomst* blijkt dat de *Overeenkomst* aangepast dient te worden, of op verzoek van *Opdrachtgever* nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van *Opdrachtgever* te komen, is *Opdrachtgever* verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. *Opdrachtnemer* is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van *Opdrachtgever* verlangen dat daarvoor een aparte *Overeenkomst* wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
- 13.2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van *Opdrachtnemer*, *Opdrachtnemer* een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan *Opdrachtgever*.

14 Prijzen

- 14.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) weergegeven, en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffing en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
- 14.2. *Opdrachtnemer* voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief.
- 14.3. Reistijd ten behoeve van *Opdrachtgever* en met reizen gerelateerde kosten worden aan *Opdrachtgever* doorberekend, tenzij anders overeengekomen.
- 14.4. *Opdrachtgever* is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van *Opdrachtgever* door *Opdrachtnemer* ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 14.5. *Partijen* kunnen overeenkomen dat *Opdrachtgever* een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient *Opdrachtgever* het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
- 14.6. *Opdrachtgever* kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 14.7. *Opdrachtnemer* is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de *Overeenkomst* zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de *Overeenkomst*.
- 14.8. *Opdrachtgever* dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van *Opdrachtnemer*.
- 14.9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens *Opdrachtgever* wordt de betaling en alle andere verplichtingen van *Opdrachtgever* uit hoofde van de *Overeenkomst* onmiddellijk opeisbaar.

15 Incassobeleid

- 15.1. Alle door *Opdrachtnemer* gestelde betalingstermijnen betreffen fatale termijnen. Wanneer *Opdrachtgever* niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is *Opdrachtgever* van rechtswege in verzuim.
- 15.2. Vanaf de datum dat *Opdrachtgever* in verzuim is, zal *Opdrachtnemer* zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
- 15.3. Indien *Opdrachtnemer* meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van *Opdrachtgever*.

16 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 16.1. *Opdrachtnemer* gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van *Opdrachtgever* en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal *Opdrachtnemer* de betrokkene hierover informeren.
- 16.2. *Opdrachtgever* is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van *Opdrachtnemer* verwerkt worden. *Opdrachtgever* staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart *Opdrachtgever* *Opdrachtnemer* tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de *Overeenkomst*.
- 16.3. Indien *Opdrachtnemer* op grond van de *Overeenkomst* dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

17 Opschorting en ontbinding

- 17.1. *Opdrachtnemer* heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien *Opdrachtgever* nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor *Opdrachtnemer* gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
- 17.2. *Opdrachtnemer* is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra *Opdrachtgever* in verzuim is met de nakoming van enige uit de *Overeenkomst* voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan *Opdrachtgever* schriftelijk worden bevestigd.

- 17.3. *Opdrachtnemer* is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
- 17.4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van *Opdrachtgever* voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is *Opdrachtgever* verplicht om *Opdrachtnemer* te vergoeden voor elk financieel verlies dat *Opdrachtnemer* lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van *Opdrachtgever*.

18 Overmacht

- 18.1. *Opdrachtnemer* is in geen geval aansprakelijk in een overmachtssituatie, zowel wanneer zij ten gevolge van deze overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de *Overeenkomst* niet kan nakomen or enig voordeel geniet.
- 18.2. De verplichtingen van *Opdrachtnemer* naar *Opdrachtgever* worden opgeschort gedurende een overmachtssituatie totdat *Opdrachtnemer* weer aan deze verplichtingen kan voldoen.
- 18.3. Onder overmacht aan de zijde van *Opdrachtnemer* wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot:
- 18.3.1. wanprestaties en/of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden van *Opdrachtnemer*;
 - 18.3.2. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door *Opdrachtgever* of diens derden aan *Opdrachtnemer* zijn voorgeschreven of aanbevolen;
 - 18.3.3. gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden;
 - 18.3.4. overheidsmaatregelen;
 - 18.3.5. storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten;
 - 18.3.6. ziekte van werknemers van *Opdrachtnemer* of door haar ingeschakelde adviseurs; en
 - 18.3.7. overige situaties die naar het oordeel van *Opdrachtnemer* buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen (bijvoorbeeld noodtoestand [burgeroorlog, rellen, opstand, natuurrampen, etc.], onverwachte storingen [stroom, elektriciteit, internet, computer en telecom], computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, werkonderbrekingen en slechte weersomstandigheden).
- 18.4. In geval van overmacht welke gedurende zeven kalenderdagen aanhoudt, hebben beide *Partijen* het recht om de *Overeenkomst* geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de *Overeenkomst* zullen in dat geval door *Opdrachtgever* worden betaald. *Opdrachtnemer* is niet verplicht om *Opdrachtgever* te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

19 Beperking aansprakelijkheid

- 19.1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de *Overeenkomst* niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van *Opdrachtnemer* alleen geacht te bestaan indien *Opdrachtnemer* dit resultaat bij het aanvaarden van de *Overeenkomst* uitdrukkelijk heeft beloofd.
- 19.2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van *Opdrachtnemer*, is *Opdrachtnemer* uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien *Opdrachtgever* *Opdrachtnemer* binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en *Opdrachtnemer* deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat *Opdrachtnemer* in staat is om adequaat te reageren.
- 19.3. Indien het verrichten van *Diensten* door *Opdrachtnemer* leidt tot aansprakelijkheid van *Opdrachtnemer*, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat door een gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag tot het (gedeelte van het) bedrag dat in het kader van de *Overeenkomst* wordt gefactureerd en waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, doch slechts ten aanzien van de door *Opdrachtgever* geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens *Opdrachtnemer*. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
- 19.4. *Opdrachtnemer* sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. *Opdrachtnemer* is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
- 19.5. *Opdrachtgever* vrijwaart *Opdrachtnemer* voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door *Opdrachtgever* aan een derde is geleverd en mede bestond uit door *Opdrachtnemer* geleverde *Diensten*, tenzij *Opdrachtgever* kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van *Opdrachtnemer*.
- 19.6. Enige door *Opdrachtnemer* opgeleverde adviezen, op basis van door *Opdrachtgever* onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie, zijn nimmer grond voor aansprakelijkheid van *Opdrachtnemer*.
- 19.7. De inhoud van het opgeleverde advies van *Opdrachtnemer* is niet bindend en slechts adviserend van aard. *Opdrachtgever* beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van *Opdrachtnemer* opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van *Opdrachtgever*. *Opdrachtgever* is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van *Opdrachtnemer*. *Opdrachtnemer* is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
- 19.8. Indien door of namens *Opdrachtgever* een derde wordt ingeschakeld, is *Opdrachtnemer* nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door *Opdrachtgever* ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde adviezen)

van de door *Opdrachtgever* ingeschakelde derde in *Opdrachtnemer* haar eigen advies.

- 19.9. *Opdrachtnemer* is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van *Software(producten)*, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van *Software(producten)*.
- 19.10. *Opdrachtgever* is zelf verantwoordelijk voor de juiste beveiliging van zijn eigen computer, beveiliging van wachtwoorden en meer. In geen geval is *Opdrachtnemer* hiervoor aansprakelijk.
- 19.11. *Opdrachtgever* staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de SaaS-dienst.
- 19.12. *Opdrachtnemer* is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de opgeleverde *Software(producten)*. *Opdrachtgever* is voorts zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van *Software(producten)*.
- 19.13. *Opdrachtnemer* is nimmer aansprakelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de software en/of koppelingen van derden en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de software en/of koppelingen van derden.
- 19.14. *Opdrachtnemer* staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens *Opdrachtnemer* verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
- 19.15. Alle aanspraken van *Opdrachtgever* wegens tekortschieten aan de zijde van *Opdrachtnemer* vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij *Opdrachtnemer* binnen een jaar nadat *Opdrachtgever* bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de *Overeenkomst* tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van *Opdrachtnemer*.

20 Geheimhouding

- 20.1. *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de *Overeenkomst* bij *Opdrachtgever* aan *Opdrachtnemer* bekend gemaakt is en/of op andere wijze door *Opdrachtnemer* is verkregen.
- 20.2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door *Opdrachtnemer* opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van *Opdrachtgever*. Het is *Opdrachtgever* uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht *Opdrachtnemer* steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door *Opdrachtgever* verstrekt.

- 20.3. Indien *Opdrachtnemer* op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en *Opdrachtnemer* zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is *Opdrachtnemer* niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft *Opdrachtgever* geen grond voor ontbinding van de *Overeenkomst*.
- 20.4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door *Opdrachtnemer* aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van *Opdrachtnemer* vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. *Opdrachtgever* zal *Opdrachtnemer* vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van *Opdrachtnemer* is verspreid.
- 20.5. De geheimhoudingsverplichting leggen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* ook de door hen in te schakelen derden op.
- 20.6. Elke inbreuk van op de geheimhoudingsverplichting, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van €10.000,- (zegge: tienduizend euro) en een boete van €500,- (zegge: vijfhonderd euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Dit laat het recht van *Opdrachtnemer* onverlet om een aanvullende schadevergoeding te vorderen.
- 20.7. *Opdrachtgever* neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in dit artikel genoemde informatie geheim houdt.
- 20.8. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duurt van de onderliggende *Overeenkomst* en voor een periode van vijf jaar na afloop daarvan.

21 Intellectuele eigendomsrechten (IE)

- 21.1. Alle IE-rechten (waaronder in ieder geval auteursrechten, octrooirechten, merkenrechten, tekeningen- en modellenrechten) van *Opdrachtnemer*, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, alle *Software(producten)*, ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen, berusten uitsluitend bij *Opdrachtnemer* en worden niet overgedragen aan *Opdrachtgever* tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 21.2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van *Opdrachtnemer* worden overgedragen aan *Opdrachtgever*, is *Opdrachtnemer* gerechtigd hiervoor een aparte *Overeenkomst* te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van *Opdrachtgever*. Een dergelijke vergoeding dient door *Opdrachtgever* te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
- 21.3. Het is *Opdrachtgever* verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van *Opdrachtnemer* rusten te openbaren en/of te vernieuwvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van *Opdrachtnemer*.

- 21.4. Het is *Opdrachtgever* verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van *Opdrachtnemer* rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de *Overeenkomst*.
- 21.5. *Partijen* zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.
- 21.6. Elke inbreuk van *Opdrachtgever* op de IE-rechten (en auteursrechten) van *Opdrachtnemer*, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van €10.000,- (zegge: tienduizend euro) en een boete van €500,- (zegge: vijfhonderd euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit laat het recht van *Opdrachtnemer* onverlet om een (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

22 Vrijwaring en juistheid van informatie

- 22.1. *Opdrachtgever* is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan *Opdrachtnemer* verstrekt in het kader van een *Overeenkomst*, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan *Opdrachtnemer* zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de *Diensten*.
- 22.2. *Opdrachtgever* vrijwaart *Opdrachtnemer* van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
- 22.3. *Opdrachtgever* vrijwaart *Opdrachtnemer* voor alle aanspraken van *Opdrachtgever* en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van *Opdrachtgever*, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de *Overeenkomst*.
- 22.4. *Opdrachtgever* vrijwaart *Opdrachtnemer* voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van *Opdrachtgever*, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door *Opdrachtgever* verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de *Overeenkomst* gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van *Opdrachtgever* jegens derde(n).
- 22.5. Indien *Opdrachtgever* elektronische bestanden, software of informatiedragers aan *Opdrachtnemer* verstrekt, garandeert *Opdrachtgever* dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
- 22.6. *Opdrachtgever* vrijwaart *Opdrachtnemer* van alle aanspraken van *Software(producten)* of andere derden ten gevolge van het omzetten en/of vertalen van (bedrijfs)gegevens naar *Software(producten)*.

23 Klachten

- 23.1. Indien *Opdrachtgever* niet tevreden is over de service van *Opdrachtnemer* of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is *Opdrachtgever* verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden.

- 23.2. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via florianne@digitaldatadoctors.com met als onderwerp “Klacht”.
- 23.3. De klacht moet door *Opdrachtgever* voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil *Opdrachtnemer* de klacht in behandeling kunnen nemen.
- 23.4. *Opdrachtgever* dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een *Overeenkomst* tussen *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*.
- 23.5. *Opdrachtnemer* zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
- 23.6. *Partijen* zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er niet toe leiden dat *Opdrachtnemer* gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

24 Ingebrekestelling

- 24.1. *Opdrachtgever* dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan *Opdrachtnemer*.
- 24.2. Het is de verantwoordelijkheid van *Opdrachtgever* dat een ingebrekestelling *Opdrachtnemer* ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

25 Toepasselijk recht

- 25.1. Op de rechtsverhouding tussen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* is Nederlands recht van toepassing.
- 25.2. *Opdrachtnemer* heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal *Opdrachtgever* hiervan op de hoogte stellen.
- 25.3. In geval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
- 25.4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de *Overeenkomst* tussen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever*, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Den Haag, locatie Den Haag tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.