

## Algemene voorwaarden Development

### Artikel 1. Definities

- 1.1. Dienstverlener: het bedrijf Dyvelopment Group BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77746139.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Dienstverlener een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Dienstverlener een offerte daartoe heeft uitgebracht, of die een (gedownload) applicatie/software toepassing in gebruik neemt.
- 1.3. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.4. Dienst: de diensten die Dienstverlener ten behoeve van Opdrachtgever verricht, zoals omschreven in de offerte en/of overeengekomen.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Dienstverlener en Opdrachtgever krachtens welke Dienstverlener de Dienst zal uitvoeren of applicatie/software toepassing zal aanbieden.

### Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

- 2.1. Dienstverlener zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding dan wel periodiek, afhankelijk van de aard van de Dienst en de betalingsafspraken verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Aanpassing van de omschrijving van de Dienst geldt als een wijziging van de Overeenkomst.
- 2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending door Dienstverlener, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 2.3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, heeft Dienstverlener het recht de prijzen hierop aan te passen en de eventuele (indicatieve) (op)levertermijn – voor zover aangegeven - te verschuiven.
- 2.4. Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk / per e- mail te aanvaarden. De Overeenkomst ontstaat op het moment dat de offerte door Opdrachtgever wordt aanvaardt. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt / (stilzwijgend) toestaat, dat Dienstverlener (voorbereidend) werk verricht in het kader van de offerte/Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
- 2.5. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.6. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Dienstverlener alleen bindend indien en voor zover deze door Dienstverlener uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7. Na aanvaarding kan de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden artikel 17.
- 2.8. Een Overeenkomst ontstaat tevens op het moment dat Dienstverlener een opdracht van Opdrachtgever, die zich in het kader van een andere opdracht reeds bekend en akkoord heeft verklaard met de Algemene Voorwaarden, bevestigt.
- 2.9. In geval de Dienst een applicatie/software toepassing betreft, wordt het moment van downloaden gezien van de applicatie als totstandkoming van de Overeenkomst.
- 2.10. Eventuele geoffreerde uren zoals (maar niet uitsluitend) een urenpakket, zijn tot maximaal 2 maanden na betaling van de eerste factuur te gebruiken. Hierna komen deze te vervallen.
- 2.11. Indien projectmanagement of andere vormen van contacturen niet specifiek zijn geoffreerd zal deze tijd in het geval van geoffreerde uren met de geoffreerde uren worden verrekend.

### Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

- 3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dienstverlener zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 3.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Dienstverlener dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 3.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Dienstverlener het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
- 3.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, juist en rechtmatig zijn en tijdig en volledig aan Dienstverlener worden verstrekt.
- 3.5. Dienstverlener heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Dienstverlener niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

### Artikel 4. Oplevering en aanvaarding

- 4.1. Indien een Dienst strekt tot creatie of aanpassing van een werk of product, dient Opdrachtgever binnen 14 dagen na oplevering het resultaat te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode deze (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. In geval van afkeuring zal Opdrachtgever steeds – indien mogelijk gedetailleerd – aangeven wat de reden van afkeuring is. Indien Opdrachtgever dit nalaat, zal de afkeuring niet kunnen worden geaccepteerd.
- 4.2. Indien Opdrachtgever het resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Dienstverlener zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens eenzelfde periode om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

*Algemene voorwaarden Development*

4.3. Indien Opdrachtgever ook na een redelijk aantal revisies of motiveringen het resultaat blijft afkeuren, is Dienstverlener gerechtigd de Overeenkomst te annuleren. Opdrachtgever krijgt in dat geval een volledige restitutie van uitsluitend de voor de terecht afgekeurde resultaten betaalde prijs. Dienstverlener kan slechts ontbinden na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is. Bij annulering of ontbinding door Dienstverlener, in welke fase en om welke reden dan ook, is Dienstverlener geen vergoeding van eventuele schade aan de zijde van Opdrachtgever verschuldigd.

4.4. Indien een Dienst in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn. Bij afkeuring door Opdrachtgever van een Dienst in een latere fase en restitutie conform het voorgaande lid, wordt geen restitutie gegeven van de reeds goedgekeurde Dienst(en) in (een) eerdere/andere fase(n), ook al hangen deze met elkaar samen.

4.5. Dit artikel geldt niet voor applicaties die op abonnementsbasis worden afgenomen en niet op basis van een individuele opdracht worden gecreëerd en geschreven.

### Artikel 5. Wijziging dienst

- 5.1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
- 5.2. Indien Dienstverlener, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Dienstverlener gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Restitutie van reeds gereserveerde en ingecalculeerde tijd en honorarium bij minderwerk is niet aan de orde.
- 5.3. Opdrachtgever accepteert dat elke wijziging in de Dienst (meerwerk/minderwerk) gevolgen kan hebben voor de (indicatieve) (op)leveringstermijn.

### Artikel 6. Prijzen

- 6.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2. Alle prijzen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 6.3. Indien de Overeenkomst stilzwijgend verlengd wordt, is Dienstverlener gerechtigd de gehanteerde tarieven jaarlijks bij verlenging van de Overeenkomst te verhogen met maximaal 10%. In geval van abonnementen kan de prijsaanpassing ook hoger zijn. Prijsaanpassingen worden minimaal twee maanden voor de ingangsdatum aangekondigd.
- 6.4. Alle voor Dienstverlener uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

### Artikel 7. Betalingsvoorwaarden

- 7.1. Dienstverlener zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een declaratie sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is veertien dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 7.2. In afwijking van het vorige lid is Dienstverlener niet verplicht een declaratie te sturen indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn, bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Dienstverlener.
- 7.3. In afwijking van het voorgaande geldt dat betaling van Overeenkomsten welke op abonnementsbasis worden aangegaan, via automatische incasso worden voldaan. Opdrachtgever is gehouden Dienstverlener te machtigen tot het automatisch incasseren van de (termijn)bedragen. Opdrachtgever verplicht zich om de automatische incasso in stand te houden (en zondig datgene te doen wat nodig is om Dienstverlener hiertoe te blijven machtigen) zolang het abonnement bij Dienstverlener loopt.
- 7.4. In geval van automatische incasso worden de verschuldigde (termijn)bedragen steeds bij voorafbetaling afgeschreven, in de eerste week van elke kalendermaand.
- 7.5. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de automatische incasso dient Opdrachtgever een klacht in te dienen bij Dienstverlener. Deze zal binnen redelijke termijn in behandeling worden genomen. Een klacht tegen automatische incasso schort de incassering niet op.
- 7.6. Indien Opdrachtgever de incasso storneert, danwel indien incasseren door Dienstverlener niet mogelijk is, dient Opdrachtgever het verschuldigde binnen vijf (5) werkdagen aan Dienstverlener via een reguliere overboeking te voldoen.
- 7.7. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na het verstrijken van de betalingstermijn (tenzij een andere termijn is afgesproken) van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Dienstverlener.
- 7.8. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 7.9. De vordering tot betaling is direct en volledig (inclusief alle nog te verschijnen fasen en termijnen) opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

7.10. Dienstverlener heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte zonder nadere aankondiging op te schorten tot het moment dat de (deel)betaling is voldaan en door Dienstverlener is ontvanger, danwel – indien tijdige betaling uitblijft - zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

#### Artikel 8. Ontwikkeling van specifieke werken

8.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het ontwikkelen van software, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke werken, zullen Partijen schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Dienstverlener zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van diens instructies en gegevens.

8.2. Dienstverlener is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

8.3. Indien door Opdrachtgever aan Dienstverlener verstrekte bronmaterialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Dienstverlener in het kader van de Overeenkomst.

8.4. Tenzij anders overeen gekomen heeft Dienstverlener het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Dienstverlener zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

8.5. Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van ontwikkelde software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

8.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of - activiteiten van Opdrachtgever. Artikel 10.5 is van overeenkomstige toepassing op een schending van het in dit artikel opgenomen verbod.

#### Artikel 9. Installatie en onderhoud van software

9.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het installeren, configureren en/of onderhouden van software, is voorts het in dit artikel bepaalde van toepassing.

9.2. Dienstverlener zal de software installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is ten alle tijde gehouden om diens systemen en software deugdelijk te beveiligen en beveiligd te houden, bijvoorbeeld middels virusscanners, firewalls, etc. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de software mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de software, tijdig aan Dienstverlener worden verstrekt.

9.3. Opdrachtgever zal op verzoek van Dienstverlener medewerkers en hulpverleners van Dienstverlener alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

9.4. De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Dienstverlener zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Dienstverlener voldoet, is Dienstverlener gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

9.5. Indien voor het gebruik van de software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en zorgdragen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor aanspraken van derden betreffende installatie en onderhoud van de software.

9.6. Dienstverlener zal zich inspannen om van tijd tot tijd de software aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Dienstverlener hier vooraf overleg voeren met Opdrachtgever.

9.7. Dienstverlener zal zich inspannen om de software up-to-date te houden. Dienstverlener is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s) en derden. Dienstverlener is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

9.8. Indien naar het oordeel van Dienstverlener een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal Dienstverlener dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering, zal Dienstverlener deze doorvoeren, zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Dienstverlener.

9.9. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de software wenst door te

voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Dienstverlener heeft gemeld en Dienstverlener deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Dienstverlener kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

#### Artikel 10. Rechten van intellectuele eigendom

10.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerp, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Dienstverlener of diens Dienstverleners/toeleveranciers. Broncodes worden nimmer overgedragen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

10.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen, overdragen, openbaar maken of aan anderen ter beschikking stellen, op welke wijze dan ook.

10.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

10.4. Het is Dienstverlener toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Dienstverlener door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

10.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Dienstverlener, onverminderd het recht van Dienstverlener om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

#### Artikel 11. Beschikbaarheid van systemen

11.1. Indien de Dienst (mede) geleverd wordt via systemen en/of netwerken van Dienstverlener, zal Dienstverlener zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Dienstverlener opgeslagen data te realiseren, behoudens het bepaalde in artikel 14.

11.2. Dienstverlener biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement*. Voor zover niet in een dergelijke *Service Level Agreement* anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

#### Artikel 12. Geheimhouding

12.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

12.2. Dienstverlener zal buiten hetgeen in het kader van de overeenkomst noodzakelijk is, geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever op welke wijze dan ook ter beschikking heeft gesteld aan Dienstverlener, noch zal Dienstverlener deze gegevens buiten het kader van de Overeenkomst op welke wijze dan ook aanwenden, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

12.3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door verkeerd gebruik of verkeerd aanwenden van het door Dienstverlener geleverde.

13.2. De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot hetgeen een eventuele aansprakelijkheidsverzekering van Dienstverlener in een voorkomend geval ter zake uitkeert (eventueel te vermeerderen met een eigen risicobedrag, indien van toepassing). Indien een schadegeval niet onder de dekking van een eventuele aansprakelijkheidsverzekering valt, doch onherroepelijk vast staat dat Dienstverlener desalniettemin aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van louter de directe schade tot maximaal 10% van het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst (al dan niet gedeeltelijk) een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een drie maanden, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor de laatste drie maanden. Onder directe schade wordt verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Dienstverlener

toegerekend kunnen worden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

13.3. De aansprakelijkheid van Dienstverlener voor indirecte schade waaronder – maar niet uitsluitend - gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, vermindering of verlies van andere materialen, schade verband houdende met inschakeling van derden en alle andere vormen van schade genoemd en bedoeld in dit lid, is uitgesloten.

13.4. De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheden komen te vervallen indien en voor zover een schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Dienstverlener.

13.5. Aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Dienstverlener onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij vervolgens een redelijke termijn ter nakoming wordt gesteld, en Dienstverlener ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van diens verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Dienstverlener in staat is adequaat te reageren.

13.6. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Dienstverlener vervalt door het enkele verloop van 1 (één) week na het ontstaan van de schade.

13.7. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade aan of gebreken aan het geleverde, indien dit te maken heeft met werkzaamheden, fouten of anderszins van Opdrachtgever of een derde.

13.8. Onverminderd het voorgaande is Dienstverlener verder niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij Opdrachtgever waarop Dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, waaronder begrepen – maar niet uitsluitend – van buiten komende oorzaken als hacking.

13.9. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Dienstverlener geleverde zaken, materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, materialen of resultaten.

13.10. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor (de gevolgen van) druk- of schrijffouten in handleidingen, in gebruiksaanwijzingen, afbeeldingen, et cetera.

#### Artikel 14. Storingen en overmacht

14.1. Dienstverlener heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Dienstverlener zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Dienstverlener is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

14.2. Aanbieder heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Dienstverlener zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Dienstverlener is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

14.3. Dienstverlener zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, indien mogelijk Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

14.4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstroomissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Dienstverlener door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Dienstverlener kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan honderdertwintig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

#### Artikel 15. Personeel

15.1. Opdrachtgever zal werknemers van Dienstverlener die ten behoeve van de levering van producten en/of diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

15.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Dienstverlener voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Dienstverlener in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener. Onder werknemers van Dienstverlener worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Dienstverlener of van één van de aan Dienstverlener gelieerde ondernemingen of personen die korter dan 6 (zes) maanden uit dienst zijn bij Dienstverlener of van één van de aan Dienstverlener gelieerde ondernemingen waren.

#### Artikel 16. Duur en opzegging

16.1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, waaronder tevens een abonnementsvorm wordt begrepen,

wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar. Indien Opdrachtgever wenst op te zeggen, geschiedt opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van twee volledige kalendermaanden (tegen het einde van de looptijd).

16.2. Uitsluitend in geval van Overeenkomsten die op abonnementsbasis zijn aangegaan (waaronder applicatie/software toepassing die op basis van abonnement wordt afgenomen) is het zowel Opdrachtgever als Dienstverlener toegestaan de Overeenkomst tussentijds op te zeggen / te beëindigen tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van één volledige kalendermaand.

16.3. Indien de Dienst strekt tot ontwikkeling van programmatuur of andere werken, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de offerte aangegeven duur of totdat de werken ontwikkeld en aanvaard zijn. Tenzij anders wordt overeengekomen kan de Overeenkomst niet tussentijds worden beëindigd.

16.4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Dienstverlener gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Dienstverlener is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

16.5. Door Dienstverlener opgegeven termijnen van (op)levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Genoemde of in een offerte of Overeenkomst opgenomen termijnen zijn dan ook nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk aangegeven. Dienstverlener is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

16.5. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.6. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst, danwel hieruit voortvloeiend, niet nakomt heeft Dienstverlener het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

#### Artikel 17. Gebruik van apps

17.1. Onder dit artikel wordt verstaan het gebruik van “apps”, applicaties die te installeren zijn via onder andere, maar niet uitsluitend, de Lightspeed App Store, en/of gericht op webshop-platforms zoals, maar niet uitsluitend Lightspeed eCom.

17.2. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om zonder reden de toegang voor een opdrachtgever c.q. gebruiker tot een app te blokkeren. Opdrachtgever heeft in dit geval recht op restitutie van (een gedeelte van) het eventuele maandbedrag.

17.3. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om zonder reden de installatie van een app ongedaan te maken. Opdrachtgever c.q. gebruiker heeft in dit geval recht op restitutie van (een gedeelte van) het eventuele maandbedrag.

17.4. Opdrachtgever is zich bewust van het feit en gaat ermee akkoord dat Dienstverlener voor de werking van apps afhankelijk is van derden zoals, maar niet uitsluitend, SEOshop, waardoor gezien door de technische complexiteit geen garanties kunnen worden gegeven op een correcte werking van de apps. Dienstverlener zal zich redelijkerwijs wel inspannen voor een zo correct mogelijke werking.

17.5. Dienstverlener is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gegevensverlies of welke andere vorm van directe of indirecte schade dan ook, die voortvloeit uit het gebruik van de apps, of die ontstaat door een app.

17.6. Opdrachtgever kan daarom ook op geen enkele wijze aanspraak maken op een schadevergoeding.

#### Artikel 18. Extra voorwaarden gebruik van de “Automatic Watermarks” app

18.1. De Automatic Watermarks app is een applicatie voor webshop-platforms zoals, maar niet uitsluitend, Lightspeed eCom, die zorgt dat productafbeeldingen worden voorzien van een door opdrachtgever ingesteld watermerk.

18.2. Voor deze app dient maandelijks betaald te worden.

18.3. Door gebruik te maken van deze app liggen alle rechten van de met watermerk voorziene productafbeeldingen bij dienstverlener tenzij expliciet anders overeengekomen.

18.4. Opdrachtgever heeft het gebruiksrecht op de productafbeeldingen met watermerk voor zolang hier voor betaald wordt, c.q. het abonnement loopt.

18.5. Voor zover mogelijk wordt na het opzeggen/annuleren van deze app alle oorspronkelijke productafbeeldingen geautomatiseerd in de webshop van opdrachtgever teruggezet. Dit wordt direct na opzegging/annulering gedaan, ook wanneer de volledige maand nog niet voorbij is. Opdrachtgever kan dan ook geen gebruik meer maken van de app.

18.6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om te zorgen dat na de het opzeggen/annuleren geen gebruik meer wordt gemaakt van de door de app gecreëerde productafbeeldingen met watermerk.

18.7. Vanwege de complexiteit en afhankelijkheid van derde platformen zoals (maar niet uitsluitend) Lightspeed, wordt geen enkele garantie gegeven op een correcte werking van de app (zie ook artikel 17.4). Opdrachtgever begrijpt en accepteert dit en zorgt voor zijn eigen backups van afbeeldingen.

18.8. Dienstverlener is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gegevensverlies of welke andere vorm van directe of indirecte schade dan ook, die voortvloeit uit het gebruik van deze app, of die ontstaat door deze app.

18.9. Opdrachtgever kan daarom ook op geen enkele wijze aanspraak maken op een schadevergoeding.

## Artikel 19. Wijzigingen AV

19.1 Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

19.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Dienstverlener of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

19.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

## Artikel 20. Slotbepalingen

20.1 Op deze Algemene Voorwaarden en de hieruit voortvloeiende Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Dienstverlener gevestigd is.

20.3. Indien enige bepaling nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

20.4. Informatie en mededelingen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website, de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

20.5. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail mits de identiteit en integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

20.6. De door Dienstverlener ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

20.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

20.8. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij