



# **Kondelier Solutions**

## **Algemene voorwaarden**

**7B1 ICT Solutions  
voor de Kondelier Solutions software producten**

Auteur: 7B1 ICT Solutions  
Datum: 10/09/2007  
Versie: 1.1  
Document: KON-DN2-NLV1.1

**Tabel 1: Versiebeheer**

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Korte beschrijving aanpassing</b>
1.0	01/08/06	Eerste versie
1.1	10/09/07	Uitbreiding met voorwaarden abonnement software

---

## Inhoudsopgave

1	Artikel: Toepasselijkheid .....	4
2	Artikel: Producten en Diensten .....	4
3	Artikel: Algemeen.....	4
4	Artikel: Overeenkomst .....	4
5	Artikel: Prijs, facturering en betaling .....	5
6	Artikel: Vertrouwelijke informatie .....	5
7	Artikel: Aansprakelijkheid .....	6
8	Artikel: Intellectuele en industriële eigendom.....	6
9	Artikel: Verplichtingen van de opdrachtgever.....	7
10	Artikel: Leveringsvoorwaarden .....	7
11	Artikel: Leveringstermijnen .....	8
12	Artikel: Ontbindingsovereenkomst .....	9
13	Artikel: Abonnement software, ondersteuning .....	9
14	Artikel: Abonnement software, nieuwe versies c.q. updates .....	9
15	Artikel: Abonnement software, storingen en gebreken .....	10
16	Artikel: Abonnement software, service op locatie opdrachtgever.....	11
17	Artikel: Overige bepalingen .....	11
18	Artikel: Geschillen .....	12

## 1 Artikel: Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden van 7B1 ICT Solutions, betreffende alle producten welke onder de merknaam Kondelier Solutions op de markt worden gebracht, zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten van 7B1 ICT Solutions, gevestigd aan de W.A.Vultostraat 110 te Utrecht, hierna te noemen leverancier. In alle voorwaarden van leverancier wordt onder opdrachtgever verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan leverancier de opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten, of die met leverancier een overeenkomst heeft gesloten.

## 2 Artikel: Producten en Diensten

Deze algemene voorwaarden betreffen de door de leverancier aangeboden producten en diensten:

- 1) Websites. Het ontwikkelen, installeren aanpassen en onderhouden van websites voor de opdrachtgever.
- 2) Advies & Training. Het geven van advies met betrekking op de inzet van ICT aan de opdrachtgever. Het trainen van medewerkers van de opdrachtgever in het gebruik van de software.
- 3) Software. Het verlenen van licentierecht op het gebruik van software doormiddel van een abonnementovereenkomst.

## 3 Artikel: Algemeen

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van kracht. Leverancier en opdrachtgever treden dan in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## 4 Artikel: Overeenkomst

- 1) De bepalingen en bedingen in dit artikel zijn van toepassing op alle producten welke leverancier aan de opdrachtgever levert en alle soorten overeenkomsten die tussen opdrachtgever en leverancier is afgesloten.
- 2) De overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier treedt in werking wanneer leverancier de door opdrachtgever verstrekte opdracht schriftelijk heeft bevestigd aan opdrachtgever, dan wel wanneer leverancier één exemplaar van de door beide partijen ondertekende overeenkomst terug heeft ontvangen. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten binden leverancier niet dan nadat en voor zover zij door leverancier schriftelijk zijn bevestigd.
- 3) Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever maken nimmer deel uit van de overeenkomst.
- 4) Een software-abonnementovereenkomst gaat in op de datum zoals is overeengekomen tussen opdrachtgever en leverancier. Beëindiging van de software-abonnementovereenkomst anders dan door tijdige opzegging is uitgesloten. Beëindiging van de software-abonnementovereenkomst kan alleen schriftelijk. Wijziging in de software-abonnementovereenkomst kunnen 1 maand in te voren worden doorgegeven door de opdrachtgever aan leverancier. Leverancier zal dan

schriftelijk bevestigen dat opdrachtgever een nieuwe software-abonnementovereenkomst is aangegaan.

- 5) Indien de software-abonnementovereenkomst door opdrachtgever wordt beëindigd en opdrachtgever wenst later opnieuw een software-abonnementovereenkomst met leverancier voor de software af te sluiten, dan brengt leverancier kosten in rekening aan opdrachtgever.
- 6) Het verschuldigde bedrag voor de software-abonnementovereenkomst kan door leverancier worden verhoogd in overeenstemming met de stijging van de consumentenprijsindex (cpi), die door het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt vastgesteld. Deze prijsverhoging kan plaatsvinden zonder voorafgaand bericht van leverancier en zonder dat opdrachtgever de overeenkomst wegens de in dit lid genoemde prijsverhoging kan beëindigen.
- 7) In het geval leverancier het verschuldigde bedrag voor de software-abonnementovereenkomst voor een volgende periode wil verhogen met een bedrag groter dan de verhoging zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel, dient leverancier deze prijsverhoging schriftelijk aan opdrachtgever te hebben medegedeeld. Indien leverancier hieraan niet heeft voldaan, kan het verschuldigde bedrag voor de software-abonnementovereenkomst bij de software alleen worden verhoogd zoals omschreven in lid 4 van dit artikel.
- 8) Als leverancier wordt geconfronteerd met van overheidswege opgelegde toeslagen, heffingen, et cetera, dan worden deze doorberekend aan opdrachtgever.
- 9) Uitbreidingen van de software waarop de software-abonnementovereenkomst van toepassing is, worden opgenomen in de betreffende software-abonnementovereenkomst. Leverancier brengt de met de uitbreiding gepaard gaande kosten aan opdrachtgever in rekening.

## 5 Artikel: Prijs, facturering en betaling

- 1) Alle aanbiedingen en prijzen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven. Het door de opdrachtgever aan leverancier verschuldigde bedrag wordt vastgelegd in de opdrachtbevestiging of overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- 2) Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld. Alle prijzen en tarieven zijn steeds vastgesteld in Euro's (€), tenzij anders vermeld.
- 3) Facturering door leverancier aan opdrachtgever geschiedt:
  - a. per factuur voorafgaande het nieuwe kwartaal waarop de software abonnementovereenkomst betrekking heeft, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
  - of
  - b. per factuur na afronden van de werkzaamheden, anders dan een abonnementsovereenkomst, waar de eenmalige overeenkomst betrekking op heeft tenzij, anders schriftelijk is overeengekomen.
- 4) Betaling dient te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum tenzij anders is overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd.
- 5) Vanaf het moment dat opdrachtgever de betalingstermijn overschrijdt, is hij voor elke maand of een gedeelte daarvan de wettelijke rente verschuldigd. Voorts komen alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten verbonden aan de invordering van enig door de opdrachtgever verschuldigd bedrag ten laste van de opdrachtgever.

## 6 Artikel: Vertrouwelijke informatie

Partijen verbinden zich jegens elkaar geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens van de andere partij, waaromtrent zij en/of hun werknemers bij de uitvoering van de overeenkomst(en) kennis

zullen nemen en waarvan zij hebben aangegeven, of waarvan de andere partij weet of in redelijkheid kan weten, dat geheimhouding geboden is.

## 7 Artikel: Aansprakelijkheid

- 1) In het geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is leverancier slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van leverancier voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde winst. Leverancier is voorts in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door opdrachtgever en schade wegens door leverancier gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van een schriftelijke overeenkomst vormt. Leverancier is in geen geval aansprakelijk indien opdrachtgever wijzigingen aanbrengt of door derden laat aanbrengen aan de door leverancier geleverd.
- 2) De schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming zal in geen geval meer bedragen dan de prijs (exclusief BTW) bedongen in de desbetreffende overeenkomst voor de prestaties van leverancier in de periode van 3 maanden voorafgaande aan het verzuim van leverancier.
- 3) Aansprakelijkheid van leverancier voor schade wegens onrechtmatige daad anders dan bedoeld in lid 2 van dit artikel wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Indien en voor zover hierop geen beroep kan worden gedaan, zal de schadevergoeding per gebeurtenis -waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis- in geen geval meer bedragen dan de prijs (exclusief BTW) bedongen in de overeenkomst tussen partijen in het kader waarvan zich de gebeurtenis heeft voorgedaan of, bij gebreke daarvan, de overeenkomst die tussen partijen van kracht is op het moment van ontstaan van de schade, doch nooit meer dan het verzekerde bedrag. Indien sprake is van een overeenkomst die telkens van rechtswege met een jaar wordt verlengd, zal de schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming maximaal het per jaar voor de overeenkomst verschuldigde bedrag (exclusief BTW) zijn.
- 4) Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat opdrachtgever na het ontstaan van de schade daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is schriftelijk melding heeft gedaan aan leverancier.
- 5) Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor alle schade die leverancier mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden die verband houden met de door leverancier geleverde producten of diensten.
- 6) Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade, welke opdrachtgever had kunnen voorkomen door het maken van één of meer back-ups van bestanden, de software en/of overige programmatuur. De backup van de software en de data van de software betreffende de abonnementovereenkomst zal voor rekening van de leverancier zijn.
- 7) Met inachtneming van het in lid 1 tot en met 6 van dit artikel bepaalde wordt, voor zover rechtens aansprakelijkheid zou komen vast te staan, door leverancier iedere aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van leverancier wordt uitbetaald. In alle gevallen, waarin op grond van dit artikel rechtens aansprakelijkheid zou komen vast te staan, heeft opdrachtgever slechts aanspraak op vergoeding van schade indien en voor zover de verzekering van leverancier in het betreffende geval aanspraak op uitkering geeft.

## 8 Artikel: Intellectuele en industriële eigendom

Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op alle krachtens de opdracht of overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, opleidingsmaterialen of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij leverancier, diens toeleveranciers of diens licentiegevers. Opdrachtgever kan hier op geen enkele wijze aanspraken op doen gelden. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Opdrachtgever zal de software en/of andere genoemde materialen niet verveelvoudigen of kopiëren. Het is opdrachtgever uitsluitend toegestaan om voor eigen gebruik en back-updoeleinden kopieën van de software of andere materialen te maken. Opdrachtgever kan nimmer aanspraak maken op afgifte van de broncode van de software, noch voor standaardsoftware, noch voor software die door leverancier is aangepast aan de wensen van opdrachtgever of software die anderszins is aangepast.

## 9 Artikel: Verplichtingen van de opdrachtgever

- 1) Opdrachtgever draagt er zorg voor dat leverancier voor het uitvoeren van de opdracht de beschikking krijgt over voldoende faciliteiten en voldoende ondersteuning door medewerkers van opdrachtgever. Opdrachtgever verschafft leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of informatie en zal hiertoe alle medewerking verlenen.
- 2) Indien voor de uitvoering van de opdracht of overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de opdracht of overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 3) Opdrachtgever draagt zorg voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van de software binnen de functionaliteit waarin de software voorziet en conform de voorschriften van leverancier en de bijbehorende handleiding. Hieronder wordt ook verstaan het verzorgen van een goede inrichting van de software, afgestemd op de werkprocessen en de organisatie van opdrachtgever.
- 4) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 5) Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de gebruikers van de software voldoende zijn opgeleid voor normaal gebruik van de software en derhalve voldoende bekend zijn met de werking ervan.
- 6) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur waarop de website is geïnstalleerd of van waar de software benaderd wordt. Indien de apparatuur van opdrachtgever niet naar behoren functioneert, aanvaardt leverancier geen aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet (goed) functioneren van de website en/of software.
- 7) Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van de website en/of software, onder meer door te voorzien in adequate beveiliging en door geen gebruik te maken van inferieure materialen die de werking van de software nadelig kunnen beïnvloeden.

## 10 Artikel: Leveringsvoorwaarden

- 1) Opdrachtgever geeft leverancier volgens de opdrachtbevestiging of overeenkomst opdracht voor de levering van gebruiksrecht van de website en/of software, eventueel aangevuld met overeengekomen zaken zoals het verlenen van service, alles vastgelegd in de opdrachtbevestiging of de overeenkomst die beide partijen zijn aangegaan. Na levering verleent leverancier opdrachtgever het recht van gebruik van de software.
- 2) Licentieverlening:

- 
- a. Voor het gebruiksrecht van de software zoals omschreven in de opdrachtbevestiging of overeenkomst wordt een gebruiksrecht verleend zoals omschreven in dit artikel. Aan opdrachtgever worden met betrekking tot de software uitsluitend de in dit artikel beschreven rechten verleend. Elk ander gebruik is uitdrukkelijk niet toegestaan.
  - b. Het recht van gebruik heeft betrekking op de software en op alle door de software geboden toepassingsmogelijkheden, ook indien deze niet in de handleiding zijn vermeld.
  - c. Het in dit artikel bedoelde gebruiksrecht mag door opdrachtgever niet worden overgedragen of aan een derde worden afgestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
  - d. Het gebruiksrecht is beperkt tot het voor eigen gebruik aanwenden van de software, tenzij anders overeengekomen.
  - e. De overeenkomst voor de levering van het gebruiksrecht van de software houdt geen overdracht in van enig intellectueel eigendomsrecht. Leverancier blijft te allen tijde rechthebbende ten aanzien van deze rechten van intellectuele eigendom.
  - f. Met inachtneming van het gestelde in lid 1 van dit artikel houdt opdrachtgever na levering niet automatisch het gebruiksrecht van de software welke zij heeft aangeschaft met een abonnement overeenkomst. De leverancier heeft het recht de overeenkomst te beëindigen, als de opdrachtgever niet aan al zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst - waaronder, doch niet beperkt tot, zijn betalingsverplichtingen - heeft voldaan.
  - g. Met inachtneming van het gestelde in lid 1 van dit artikel houdt opdrachtgever na levering te allen tijde het gebruiksrecht van de software welke zonder een abonnement overeenkomst zijn aangeschaft zoals bijvoorbeeld een website. De leverancier kan dit recht niet beëindigen, mits opdrachtgever aan al zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst - waaronder, doch niet beperkt tot, zijn betalingsverplichtingen - heeft voldaan.
- 3) Installatie website
    - a. De apparatuur en het netwerk waarop de software geïnstalleerd dient te worden, moeten voldoen aan de minimale (systeem)eisen, zoals gespecificeerd in de documentatie van de software. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur en het netwerk waarop de software geïnstalleerd dient te worden. Indien de apparatuur en/of het netwerk van opdrachtgever niet naar behoren functioneert, aanvaardt leverancier geen aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet naar behoren kunnen installeren van de software en/of voor het niet (goed) functioneren van de software.
    - b. Indien leverancier het gebruiksrecht heeft verleend, verleent opdrachtgever de nodige medewerking om de installatie van de software goed te doen verlopen, onder andere door het ter beschikking stellen van de apparatuur waarop de software wordt geïnstalleerd en van bedieningspersoneel, een en ander op een in overleg met leverancier vast te stellen wijze.
  - 4) Installatie abonnement software
    - a. Opdrachtgever ontvangt toegang tot de software door middel van een inlogcode.
    - b. De apparatuur en het netwerk waarop de software wordt gestart, moeten voldoen aan de minimale (systeem)eisen, zoals gespecificeerd in de documentatie van de software. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur en het netwerk. Indien de apparatuur en/of het netwerk van opdrachtgever niet naar behoren functioneert, aanvaardt leverancier geen aansprakelijkheid voor het als gevolg van het niet (goed) functioneren van de software.

## 11 Artikel: Leveringstermijnen

Alle door leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de opdracht of overeenkomst aan leverancier bekend waren. De genoemde leveringstermijnen worden zoveel mogelijk in acht genomen. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt leverancier niet in verzuim. Leverancier is niet gebonden aan (leverings)termijnen die, vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, treden leverancier en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg, teneinde te trachten een voor beide partijen redelijke en aanvaardbare oplossing te bereiken.

## **12 Artikel: Ontbindingsovereenkomst**

- 1) Ontbinding van de software-abonnementovereenkomst geschiedt, met in acht neming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden ingaande op de eerste van een maand, per brief met bericht van ontvangst aan de andere partij.
- 2) Partijen hebben het recht de opdracht of overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden wanneer de wederpartij enige verplichting uit deze overeenkomst niet nakomt welke van zo ernstige aard is, dat van de opzeggende partij voortzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd en de verzakende partij, nadat deze bij aangetekende brief in gebreke is gesteld en een redelijke termijn is gesteld om alsnog na te komen, nalatig blijft deze verplichting na te komen respectievelijk geëigende stappen te ondernemen om dit te corrigeren.
- 3) Leverancier kan de overeenkomst in ieder geval met onmiddellijke ingang schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen, indien opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, indien opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of wordt verleend of indien opdrachtgever anderszins niet in staat is aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Leverancier is ter zake de ontbinding als bedoeld in de vorige volzin nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.
- 4) Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, kan opdrachtgever de overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbinden en wel uitsluitend voor dat gedeelte dat door leverancier nog niet is uitgevoerd. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **13 Artikel: Abonnement software, ondersteuning**

De service als bedoeld in dit artikel omvat ondersteuning vanuit de locatie van leverancier waarbij leverancier zorgt voor het desgevraagd zowel telefonisch als via email beantwoorden van vragen van opdrachtgever uitsluitend ter zake de functionele werkzaamheid van de software. Telefonische ondersteuning vindt uitsluitend plaats van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, behoudens tijden en dagen waarop leverancier gesloten is. Onder service als bedoeld in deze Algemene voorwaarden 7B1 ICT Solutions wordt uitdrukkelijk niet verstaan ondersteuning met als doel het wijzigen van de inrichting van de software.

## **14 Artikel: Abonnement software, nieuwe versies c.q. updates**

- 1) Leverancier draagt krachtens de daartoe gesloten overeenkomst zorg voor het ter beschikking stellen van nieuwe versies c.q. updates van de software aan opdrachtgever en voor ondersteuning bij het gebruik van de door leverancier ontwikkelde software zoals beschreven in

- de opdracht of overeenkomst, conform de bepalingen van deze algemene voorwaarden 7B1 ICT Solutions, gedurende de periode van de daartoe gesloten overeenkomst.
- 2) De service, zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden 7B1 ICT Solutions, is alleen van toepassing op de meest recente versie van de software.
  - 3) Leverancier verleent alleen service voor het geheel van alle onderdelen van de software waarvoor door leverancier aan opdrachtgever binnen de betreffende opdracht of overeenkomst een licentie is verleend.
  - 4) Leverancier stelt binnen de daartoe gesloten overeenkomst nieuwe versies c.q. updates van de software ter beschikking. Leverancier is verplicht om alle functionele mogelijkheden van de software over te nemen in de nieuwe versie c.q. update maar de nieuwe versie c.q. update van de software is minimaal gelijkwaardig aan de software. Leverancier stelt deze nieuwe versies en updates van de software kosteloos ter beschikking aan opdrachtgever.
  - 5) De nieuwe versies en updates houden kleine aanpassingen, uitbreidingen en verbeteringen in. Voor een wezenlijke verandering tengevolge van wijzigingen in de regelgeving, wetgeving, et cetera wordt de software ingrijpend veranderd. De daarmee gepaard gaande kosten kunnen door leverancier aan opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij opdrachtgever binnen 7 dagen na schriftelijke kennisgeving door leverancier betreffende de kostenverhoging te kennen geeft de kostenverhoging niet te accepteren. In dat geval eindigt de overeenkomst vanaf het moment dat de kostenverhoging zou zijn ingegaan.
  - 6) Opdrachtgever is verplicht de door leverancier ter beschikking gestelde nieuwe versies van de software te gebruiken. Indien opdrachtgever de meest recente versie van de software niet wenst te gebruiken, vervallen alle aanspraken van opdrachtgever op service en heeft leverancier het recht zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden 7B1 ICT Solutions voor onbepaalde tijd op te schorten.

## 15 Artikel: Abonnement software, storingen en gebreken

- 1) Leverancier herstelt naar beste vermogen onvolkomenheden in de software. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in de software voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van de software geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan door de handleiding toegeschreven eigenschappen en functies, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van opdrachtgever of derden.
- 2) De service zoals bedoeld in dit artikel wordt verleend vanuit de locatie van leverancier en behoudens tijden en dagen waarop leverancier gesloten is.
- 3) Teneinde leverancier in staat te stellen zijn serviceverplichtingen na te komen, is opdrachtgever verplicht om in de software geconstateerde storingen en gebreken na constatering zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is schriftelijk en gedocumenteerd aan leverancier te melden. Indien dit voor het verhelpen van de storingen en gebreken in de software nodig is, stelt opdrachtgever de apparatuur en/of het netwerk of een deel daarvan op redelijke tijdstippen en gedurende redelijke tijd zonder kosten voor leverancier aan leverancier ter beschikking.
- 4) Indien sprake is van storingen of gebreken spant leverancier zich in binnen de responsetijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder responsetijd wordt in deze algemene voorwaarden 7B1 ICT Solutions verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een melding van een gebrek of storing van de software en de streeftijd waarbinnen leverancier de service aanvangt. Meldingen van opdrachtgever met het verzoek om storingen of gebreken in de software te verhelpen worden door leverancier onderverdeeld in de volgende categorieën:
  - a. categorie 1: de software is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer;
  - b. categorie 2: de software is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt;

- c. categorie 3: een niet-wezenlijk probleem in de software waarbij essentiële functies bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit van de software of door een vertraagde werking ervan;
- d. categorie 4: een probleem dat als zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van de software.

De responsetijden van leverancier gelden binnen de werkuren zoals omschreven in lid 2 van dit artikel. De responsetijden van leverancier zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:

- a. categorie 1: 8 uur;
  - b. categorie 2: 12 uur;
  - c. categorie 3: 24 uur;
  - d. categorie 4: 48 uur.
- 5) Leverancier kan de kosten van herstel aan opdrachtgever in rekening brengen in geval de storing is ontstaan door gebruiksfouten van opdrachtgever, door andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of doordat de software door anderen dan door leverancier is gewijzigd of wordt onderhouden. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven van leverancier. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder service.
- 6) Mocht na een door leverancier ingesteld onderzoek blijken, dat de oorzaak van de in het vorige artikel bedoelde onvolkomenheden in de apparatuur en/of netwerk of anderszins bij opdrachtgever ligt, dan vergoedt opdrachtgever aan leverancier de kosten die leverancier voor het uitvoeren van dit onderzoek heeft gemaakt. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven zoals deze door leverancier worden gehanteerd voor soortgelijke werkzaamheden. De bewijslast hiervoor berust bij leverancier.

## 16 Artikel: Abonnement software, service op locatie opdrachtgever

Indien leverancier in dringende gevallen op verzoek van opdrachtgever servicewerkzaamheden verricht op de locatie van opdrachtgever, is leverancier gerechtigd de hiermee gepaard gaande kosten in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven van leverancier.

## 17 Artikel: Overige bepalingen

- 1) Wijzigingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden 7B1 ICT Solutions of de andere voorwaarden van leverancier zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2) Op opdrachten en/of overeenkomsten tussen leverancier en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
- 3) Gebruik van de door leverancier geleverde zaken geschiedt voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 4) Kennisgevingen die partijen op grond van deze overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken binden partijen niet, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 5) In geval van overmacht worden de verplichtingen van leverancier ter zake de uitvoering van de opdracht of overeenkomst opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Onder overmacht wordt verstaan elke buiten de directe invloed van leverancier liggende of elke voor hem redelijkerwijs niet voorzienbare omstandigheid, die de nakoming van de verplichtingen van leverancier met betrekking tot de verkoop en/of levering tijdelijk of blijvend onmogelijk maakt. Dergelijke omstandigheden zijn onder meer het geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van derden van wie zaken en/of diensten worden ontvangen.

- 6) Leverancier is gerechtigd alle rechten en verplichtingen, voortvloeiend uit de opdracht of overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, aan derden over te dragen.

## **18 Artikel: Geschillen**

Elk geschil betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de opdracht of overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en van de opdrachten/overeenkomsten die daaruit mochten voortvloeien, alsmede elk ander geschil ter zake van of in verband met deze algemene voorwaarden of andere voorwaarden van leverancier, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitgezonderd, wordt door de daarvoor bevoegde rechter beslecht.