

## Algemene Voorwaarden

Bijgevoegd onze Algemene Voorwaarden aangaande Q3 Concept BV en de Q3-applicatie. Deze Algemene Voorwaarden zijn onderdeel van en aanvulling op elke goedgekeurde offerte (opdrachtbevestiging), overeenkomst, Privacy statement Q3, en Service Level Agreement. Deze voorwaarden gelden ter vervanging van alle voorgaande Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheden en/of afwijkingen prevaleren de Algemene Voorwaarden boven de Nederland ICT voorwaarden.

Het doel van de Algemene Voorwaarden is bindende afspraken vast te leggen over algemene afspraken. Wijzigingsvoorstellen voor deze Algemene Voorwaarden worden door opdrachtgever ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg (dat, indien noodzakelijk, op ad-hoc basis gehouden wordt). Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door opdrachtnemer en in de Algemene Voorwaarden toegevoegd. Opdrachtgever heeft het recht te allen tijde de Algemene Voorwaarden op te vragen bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag de Algemene Voorwaarden te allen tijde wijzigen. Bij eventuele wijzigingen zal opdrachtgever worden geïnformeerd over de wijzigingen.

Mocht u naar aanleiding van deze overeenkomst nog vragen hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

# 1. Algemene bepalingen

## 1.1 Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

Door opdrachtnemer geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat opdrachtgever de vorderingen voortvloeiende uit de overeenkomst aan opdrachtnemer heeft voldaan.

Het is de opdrachtgever niet toegestaan de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te vervreemden, te verpanden dan wel aan een derde enig ander recht daarop te verlenen, behoudens in het kader van de normale bedrijfsuitoefening.

De opdrachtgever is gehouden onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van opdrachtnemer te bewaren.

Indien de opdrachtgever met de nakoming van haar betalingsverplichtingen tegen opdrachtnemer tekortschiet of indien opdrachtnemer goede grond hebben te vrezen dat opdrachtgever in haar verplichtingen tekort zal schieten, is opdrachtnemer gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen. De opdrachtgever is verplicht hierbij alle medewerking te verlenen.

Rechten worden door opdrachtnemer aan de opdrachtgever steeds verleend of, in voorkomend geval, overgedragen, onder de voorwaarde dat de opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen steeds tijdig en volledig betaalt.

Indien de opdrachtgever – ondanks een schriftelijke aanmaning met daarin vervat een betalingstermijn van minimaal zeven dagen – haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk niet nakomt, kan opdrachtnemer het recht van retentie uitoefenen op alle zaken van de opdrachtgever die opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder opdrachtgever heeft. Voorts kan opdrachtnemer genoemde zaken verkopen, aan een derde leveren en de opbrengst in mindering brengen op de openstaande facturen.

## 1.2 Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit voorgaande artikelen blijkt. Aansprakelijkheid (ongeacht of deze voortvloeit uit een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit de wet) is beperkt tot vergoeding van schade, die een rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de betreffende tekortkoming dan wel van de handeling of het nalaten waarop opdrachtnemer aansprakelijkheid berust.

Totale aansprakelijkheid is verder beperkt tot maximaal de prijs die de opdrachtgever als gevolg van de overeenkomst verschuldigd is voor de werkzaamheden of prestaties, ter zake waarvan opdrachtnemer tekort is geschoten of in verband waarmee opdrachtnemer op grond van de wet aansprakelijk is. Strecken de door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zich uit over meer dan één jaar, dan wordt de prijs voor die werkzaamheden gesteld op het totaal van de vergoedingen voor die werkzaamheden (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding aan de opdrachtnemer echter meer bedragen dan € 10.000, ongeacht het aantal gebeurtenissen waarop de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer berust.

Onder schade die een rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, dan wel van een handeling of nalaten waarop opdrachtnemer wettelijke aansprakelijkheid berust, wordt uitsluitend verstaan:

- a. Redelijke kosten die de opdrachtgever zou moeten maken om opdrachtnemer prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
- b. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die een rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, dan wel van een handeling of nalaten waarop opdrachtnemer wettelijke aansprakelijkheid berust;
- c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade die een rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming dan wel van een handeling of nalaten waarop opdrachtnemer wettelijke aansprakelijkheid berust; en
- d. Redelijke kosten van herstel van schade, die door opdrachtnemer is toegebracht aan zaken en/of personen.

De aansprakelijkheid voor zuivere vermogensschade, waaronder, maar niet beperkt tot, verloren of beschadigde gegevens(bestanden), aan derden verschuldigde boetes en/of schadevergoedingen, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

Aansprakelijkheid wegens een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts, indien de opdrachtgever opdrachtnemer direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan opdrachtnemer een redelijke termijn wordt gesteld ter zuivering van opdrachtnemers tekortkoming en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van opdrachtnemers verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer adequaat kan reageren.

Ieder recht op schadevergoeding vervalt, indien de schade niet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na het ontstaan ervan, schriftelijk aan opdrachtnemer is gemeld.

### 1.3 Ontbinding

Indien de opdrachtgever niet voldoet aan een (betaling)verplichting uit een met opdrachtnemer gesloten overeenkomst, evenals ingeval van (een verzoek tot) surséance van betaling, faillissement, ondercuratelestelling of liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling door een enkele schriftelijke verklaring de overeenkomst of een gedeelte daarvan te ontbinden.

Door de ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. Heeft de opdrachtgever op het moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst ontvangen, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen onderwerp van ongedaan making zijn, tenzij en voor zover wij ten aanzien van deze prestaties in verzuim zijn. Bedragen die opdrachtnemer al voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met wat opdrachtnemer alter uitvoering van de overeenkomst heeft gepresteerd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

#### 1.4 Geheimhouding en niet-overname beding

Elk van de partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

Elk der partijen zal de vertrouwelijke informatie voor geen ander doel gebruiken dan waarvoor zij door de andere partij is verstrekt en zal haar op geen enkele andere wijze toepassen dan door de andere partij is aangegeven.

Elk der partijen zal gedurende de looptijd van deze overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de andere partij, werknemers en/of andere medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken.

Het is opdrachtgever niet toegestaan door anderen dan opdrachtnemer direct of indirect werkzaamheden te laten verrichten aan de Q3-applicatie en/of andere medewerkers van een andere partij, dan wel op andere wijze voor zich te laten werken aan de Q3-applicatie.

#### 1.5 Promotie en naamgebruik

Het is opdrachtnemer toegestaan gedurende de looptijd van de overeenkomst en zelfs daarna, de bedrijfsnaam, het logo of ander herkenbaar materiaal van opdrachtgever te gebruiken voor marketing en promotionele doeleinden. Indien opdrachtgever dit niet wenst, zal slechts na voorafgaande schriftelijke afkeuring door opdrachtgever dit niet worden gedaan door opdrachtnemer.

#### 1.6 Geschillen en toepasselijk recht

Ingeval van een (dreigend) geschil heeft opdrachtnemer het recht om op kosten van opdrachtnemer door één of meer deskundigen bij de opdrachtgever een expertise te (laten) verrichten. De opdrachtgever zal daaraan alle redelijke toegang en medewerking verlenen.

Indien opdrachtnemer met de opdrachtgever een geschil heeft met betrekking tot de overeenkomst, zal voorts de geschillenbeslechtingsprocedure die in dit artikel beschreven is worden gevolgd. Een geschil onder de overeenkomst wordt in eerste instantie schriftelijk verwezen naar de directie van beide partijen.

Indien de directies van partijen niet in staat zijn het geschil op te lossen binnen 10 werkdagen nadat het geschil bij hen is neergelegd, kunnen partijen besluiten om het geschil ter bemiddeling voor te leggen aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De toepasselijke regels voor bemiddeling staan in het Minitrage Reglement van deze stichting.

Indien de partijen niet in staat zijn om het geschil te beslechten in overeenstemming met de procedure, zoals beschreven in eerder, kunnen de partijen instemmen met een bindende of niet bindende arbitrage door de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. Indien de partijen niet in staat zijn overeenstemming te bereiken over arbitrage, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in 's-Hertogenbosch. Indien de partijen hebben ingestemd met niet-bindende arbitrage, worden resterende geschillen ook aan de bevoegde rechter in 's-Hertogenbosch voorgelegd.

Op alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

## 2. Bijzondere bepalingen met betrekking tot de levering van diensten

### 2.1 Toepasselijkheid

De in dit deel van opdrachtnemer Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien opdrachtnemer aan de opdrachtgever diensten levert.

Indien en voor zover de algemene bepalingen strijdig zijn met deze bijzondere bepalingen, zullen de laatstgenoemde bepalingen prevaleren.

### 2.2 Uitvoering

Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door opdrachtnemer te verlenen diensten op een professionele en vakkundige wijze uit te voeren, in overeenstemming met de afspraken die opdrachtnemer met de opdrachtgever ter zake heeft gemaakt.

### 2.3 Hosting en (voor zover van toepassing) lokaal gebruik

Opdrachtnemer garandeert niet dat de door opdrachtnemer gebruikte of aan ons ter beschikking gestelde systemen te allen tijde beschikbaar zullen zijn. Evenmin garandeert opdrachtnemer onbelemmerde toegang tot het internet en opdrachtnemer is dan ook niet aansprakelijk voor storingen in de verbinding met het internet of storingen in de telecommunicatie-infrastructuur.

Opdrachtnemer is slechts verantwoordelijk voor de uitvoering van beveiligingsmaatregelen, die opdrachtnemer uitdrukkelijk met de opdrachtgever is overeengekomen.

Opdrachtnemer zal zich inspannen om werkzaamheden aan de Q3-applicatie tijdig bekend te maken. Indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor door opdrachtnemer te verrichten onderhoud, aanpassingen of verbeteringen van de Q3-applicatie of voor het beschermen van de Q3-applicatie tegen virussen en/of andere aanvallen, is opdrachtnemer echter gerechtigd om de systemen zonder voorafgaande bekendmaking tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik hiervan te beperken. Indien opdrachtnemer van dit recht gebruik maakt, is opdrachtnemer aan de opdrachtgever geen schadevergoeding verschuldigd.

De opdrachtgever zal zich ervan onthouden om overige afnemers van soortgelijke diensten en/of internetgebruikers te hinderen en/of om schade toe te brengen aan de Q3-applicatie. De opdrachtgever zal geen processen of programma's opstarten en/of uitvoeren waarvan zij weet of behoort te weten dat die de Q3-applicatie of andere internetgebruikers (kunnen) hinderen of schade (kunnen) toebrengen.

Het is de opdrachtgever niet toegestaan om de systemen te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de goede zeden, de openbare orde en algemeen aanvaarde normen en waarden die gelden voor communicatie over het internet. In het bijzonder zal de opdrachtgever zich onthouden van:

- Spamming en hacking;
- Het maken van inbreuk op auteursrechtelijk beschermde werken of het op andere wijze handelen;
- Handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden, zoals het gebruiken van illegale software;
- Het openbaar maken of verspreiden van (kinder)pornografie;
- Het plaatsen van verborgen software zoals virussen en spy-ware.

## 2.4 Data en privacy

Opdrachtnemer zal e-mail en/of andere bestanden van de opdrachtgever slechts inzien en/of aan derden ter beschikking stellen, voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten, opdrachtnemer daartoe op grond van een wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak verplicht is of de wederpartij handelt, of vermoed wordt te handelen, in strijd met het bepaalde in voorgaand artikel.

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer van door opdrachtnemer en opdrachtgever verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden. Opdrachtnemer bewaart deze gegevens niet.

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het treffen van back-up maatregelen.

Indien opdrachtnemer in de uitvoering van de diensten voor de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zal de opdrachtgever opdrachtnemer vrijwaren tegen aanspraken die gebaseerd zijn op de stelling dat deze verwerking in strijd is met daarop toepasselijke regelgeving, tenzij de opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan zulke aanspraken ten grondslag liggen aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn.

## 3. Bijzondere bepalingen met betrekking tot de ontwikkeling en levering van software of software aanpassingen

### 3.1 Toepasselijkheid

De in dit deel van de Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever software ontwikkelt.

Indien en voor zover de algemene bepalingen strijdig zijn met deze bijzondere bepalingen, zullen de laatstgenoemde bepalingen prevaleren.

### 3.2 Ontwikkeling van software

Opdrachtnemer zal in overleg met de opdrachtgever schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling van de software met zorg uitvoeren op basis van de door de opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de opdrachtgever instaat.

Opdrachtnemer is gerechtigd, maar niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de opdrachtnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen software aan de opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door opdrachtgever uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

De ontwikkeling van software wordt als afgerond beschouwd, zodra de software met inachtneming van het bepaalde in het volgende lid van dit artikel door de opdrachtgever is geaccepteerd.

Zodra de software naar opdrachtnemer zijn oordeel geaccepteerd kan worden, zal opdrachtnemer de opdrachtgever daarvan schriftelijk in kennis stellen. De opdrachtgever heeft vervolgens vier weken de tijd om een acceptatietest uit te voeren. Na ommekomst van deze vier weken geldt de software als geaccepteerd, tenzij de opdrachtgever opdrachtnemer binnen deze termijn gedetailleerd in kennis heeft gesteld van fouten. Deze fouten zullen vervolgens in overeenstemming met het bepaalde in voorgaand artikel worden hersteld.

### 3.3 Intellectuele eigendom

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zullen de intellectuele eigendomsrechten op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde software bij opdrachtnemer berusten. De opdrachtgever verkrijgt van opdrachtnemer voor de in de overeenkomst gespecificeerde duur het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om de software te gebruiken voor het daarmee door partijen beoogde doel. Indien opdrachtnemer in het kader van de ontwikkeling van software gebruik maakt van software van derden, zal opdrachtnemer aangeven of en in hoeverre het gebruik van de software onderworpen is aan gebruiksvoorwaarden van deze derden. Het is dan echter de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om van deze gebruiksvoorwaarden kennis te nemen en daarmee al dan niet in te stemmen.

De opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren tegen aanspraken van derden die zijn gebaseerd op de stelling dat door de opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte materialen, afbeeldingen, data en/of andere informatie inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van deze derden.

### 3.4 Escrow

Er kan een zogenoemde escrow-overeenkomst opgesteld worden. Met deze overeenkomst wordt bewerkstelligd dat een exemplaar van de broncode in bewaring wordt gegeven bij een notaris of escrowbureau. De opdrachtgever kan deze broncode alleen opeisen bij calamiteiten, noodsituaties, zoals een faillissement. De software (IE) rechten en de broncode zitten in Q3 Holding, deze kan niet failliet gaan, maar het is in theorie mogelijk. In zo'n overeenkomst kan bijvoorbeeld ook staan dat de gedeponeerde code gecontroleerd kan worden op bruikbaarheid en dat Q3 verplicht kan worden om de code opnieuw te deponeren bij belangrijke nieuwe versies en updates van software. Aan de escrow zijn kosten verbonden: overeenkomst opstellen, kosten notaris, opnieuw deponeren van de code, etc. De kosten komen bij de opdrachtgever te liggen.

### 3.5 Garanties

Opdrachtnemer zal zich inspannen om fouten binnen een redelijke termijn kosteloos te herstellen mits deze binnen de eerder genoemde periode van vier weken schriftelijk bij opdrachtnemer zijn gemeld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de Q3-applicatie of de database aanbrengt of laat aanbrengen.

Herstel van fouten zal geschieden op een door opdrachtnemer te bepalen locatie. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de software aan te brengen.