



Algemene Leveringsvoorwaarden

FINTEQX B.V.

Versie d.d. september 2026

INHOUDSOPGAVE

1	ALGEMENE BEPALINGEN	5
1.1	Definities	5
1.2	Toepasselijkheid	8
1.3	Prijs en betaling.....	9
1.4	Bijbestellen via de Portal.....	10
1.5	Freemium en Betaalde Features.....	10
1.6	Credits en usage-based pricing	11
1.7	Geheimhouding	11
1.8	Beveiliging	12
1.9	Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting	12
1.10	Risico en reclame	12
1.11	Intellectuele eigendom.....	13
1.12	Medewerkingsverplichtingen	14
1.13	Leveringstermijnen en verzuim	14
1.14	Ontbinding van de Overeenkomst	15
1.15	Opzegging van de Overeenkomst	15
1.16	Aansprakelijkheid.....	15
1.17	Overmacht.....	16
1.18	Wijziging en meerwerk	17
1.19	Overdracht van rechten en verplichtingen.....	17
1.20	Duur van de Overeenkomst	17
1.21	Toepasselijk recht en geschillen	17
2	GEBRUIKSRECHT.....	17
2.1	Gebruiksrecht.....	17
2.2	Gebruiksbeperkingen	18
2.3	Aflevering en installatie.....	19
2.4	Acceptatietest en acceptatie	19
2.5	Vergoeding.....	20
2.6	Modificeren van de Programmatuur	21
2.7	Garantie	21
2.8	Einde van de Overeenkomst	21
2.9	Programmatuur van toeleveranciers.....	21
3	ONDERHOUD EN GEBRUIKSONDERSTEUNING	22
3.1	Onderhoudsovereenkomst.....	22
3.2	Onderhoud Programmatuur	22
3.3	Uitvoering onderhoud Programmatuur	22

3.4	Nieuwe versies van de Programmatuur	23
3.5	Gebruiksondersteuning	23
3.6	Einde van de Overeenkomst	24
3.7	Betaling	24
3.8	Onderhoud door toeleveranciers	24
4	MAATWERKPROGRAMMATUUR	24
4.1	Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur	24
4.2	Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur	25
4.3	Aflevering en installatie	25
4.4	Acceptatietest en acceptatie	25
4.5	Gebruiksrecht	26
4.6	Gebruiksbeperkingen	27
4.7	Einde van het gebruiksrecht / de Overeenkomst	28
4.8	Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden	28
4.9	Aanpassen van de Maatwerkprogrammatuur	28
4.10	Garantie	28
5	CLOUDDIENSTEN	29
5.1	Clouddienst(en)	29
5.2	Uitvoering Clouddiensten	29
5.3	Betaling	30
5.4	Garantie	30
5.5	Toegang tot de Clouddienst	31
5.6	Gebruik van de Clouddienst	31
5.7	Applicaties van derden	32
5.8	Opschorting	33
5.9	Gevolgen beëindiging	33
5.10	Overstap	33
6	CONSULTANCY	34
6.1	Consultancy	35
6.2	Rapportage	35
6.3	Betaling	36
7	VERWERKINGSVOORWAARDEN	36
7.1	Uitgangspunten van de Verwerking	37
7.2	Onderwerp	37
7.3	Verwerking	37
7.4	Verantwoordelijkheden van Leverancier	37
7.5	Verantwoordelijkheden van de Klant	38

7.6	Sub-Verwerkers	38
7.7	Beveiliging en Inbreuken.....	38
7.8	Aanvullende bepalingen geheimhouding	39
7.9	Controle	39
7.10	Wijzigingen	40
7.11	Aansprakelijkheid.....	40
7.12	Looptijd en beëindiging	41
8	AI TOEPASSINGEN	41
8.1	Aanbieden en gebruik van AI Toepassingen	41
8.2	Verboden AI-praktijken.....	42
8.3	GPAI-modellen en transparantie.....	42
8.4	AI Incident-melding.....	43
8.5	Credits voor AI Toepassingen.....	43
8.6	Aansprakelijkheid AI Toepassingen.....	43

1 ALGEMENE BEPALINGEN

1.1 Definities

1.1.1 In deze Algemene Leveringsvoorwaarden hebben de navolgende begrippen de betekenis die daarachter staat.

Aanbieder:	een natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie of ander orgaan die een AI-systeem of AI Toepassing ontwikkelt of laat ontwikkelen en dit systeem in de handel brengt of in gebruik stelt onder eigen naam of merk, al dan niet tegen betaling. Leverancier treedt op als Aanbieder wanneer zij AI-systemen of AI Toepassingen ontwikkelt, integreert in haar eigen Programmatuur of Clouddiensten, en deze onder de naam of het merk van Leverancier aan de Klant ter beschikking stelt.
Agent:	een geautomatiseerd softwaresysteem, autonome agent of AI-gestuurde toepassing die namens de Klant of een Gebruiker toegang heeft tot of gebruik maakt van de Programmatuur of AI Toepassing, ongeacht of daaraan een menselijke handeling voorafgaat.
AI Toepassing:	ledere (additionele) functionaliteit (al dan niet in een specifieke add-on), gebaseerd op (generatieve) kunstmatige intelligentie ("AI") die door Leverancier, al dan niet met hulp van Toeleveranciers, wordt aangeboden aan de Klant.
AI-verordening:	Verordening (EU) 2024/1689 (AI Act), zoals deze van tijd tot tijd wordt gewijzigd of aangevuld, inclusief op grond daarvan vastgestelde uitvoeringshandelingen, richtsnoeren, en gedelegeerde handelingen, alsmede de nationale wet- en regelgeving ter uitvoering daarvan.
Algemene Leveringsvoorwaarden:	Deze algemene leveringsvoorwaarden.
Apparatuur:	Computer-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en/of andere apparaten en/ of andere Zaken.
Betaalde Features:	(AI) features of functionaliteiten die door Leverancier buiten een eventuele Freemium-variant tegen vergoeding ter beschikking worden gesteld en die door of namens de Klant via de Portal of de Programmatuur worden geactiveerd.
Beschikbaarheid:	De periode dat de Klant een Clouddienst daadwerkelijk tot zijn beschikking heeft.
Clouddienst(en):	Het door Leverancier tegen betaling ter beschikking stellen en onderhouden van onlinediensten (zoals SaaS en Hosting) aan de Klant via internet of een ander netwerk, inclusief, waar van toepassing, AI Toepassingen.
Consultancy:	Diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie zoals consultancy, advisering, projectmanagement, opleidingen (trainingen, workshops, seminars, zelfstudie, afstandsleren en dergelijke) en aanverwante diensten.
Content:	Betekent, afhankelijk van de situatie, Input en/of Output.
Credit / Credits	de door Leverancier intern gehanteerde verrekenenheid, uitsluitend bestemd voor het verbruik van AI Toepassingen en - voor zover schriftelijk overeengekomen - bepaalde andere diensten van Leverancier (waaronder Clouddiensten met usage-based pricing). De verhouding tussen Credits en de afgenomen dienst, AI Toepassing of functionaliteit (verbruiksratio) is

	opgenomen in de prijslijst van Leverancier zoals beschikbaar op de website van Leverancier.
Creditbundel:	Een door Leverancier aangeboden en door de Klant aangeschafte hoeveelheid Credits die als een pakket wordt geleverd.
Deelnemer(s):	Persoon of personen die voor een Opleiding zijn aangemeld.
Documentatie:	De door Leverancier aan de Klant ter beschikking gestelde gebruikersinformatie met betrekking tot Programmatuur, in papieren dan wel digitale vorm, in de door Leverancier te bepalen taal en met de door Leverancier te bepalen inhoud.
Fout:	Iedere tekortkoming in de Programmatuur, waardoor deze niet voldoet aan overeengekomen specificaties of waardoor een overeengekomen functionaliteit ontbreekt.
Freemium:	een door Leverancier aangewezen gratis basisvariant van een (AI) feature of functionaliteit, waarvan de omvang door Leverancier wordt bepaald en eenzijdig kan worden gewijzigd met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn.
Gebruiker:	Klant en/of zijn medewerker(s) (zijnde natuurlijke personen) die feitelijk gebruik maakt van de Programmatuur en/of een Agent van Klant en/of zijn medewerkers die feitelijk gebruik maakt van de Programmatuur.
Gebruiksondersteuning:	ondersteuning aan gebruikers van de Programmatuur.
Gebruiksverantwoordelijke (deployer):	een natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie of ander orgaan die een AI-systeem of AI Toepassing onder eigen verantwoordelijkheid in gebruik neemt voor eigen doeleinden, zonder dat het AI-systeem onder het rechtstreeks gezag van de Aanbieder staat. Leverancier treedt op als Gebruiksverantwoordelijke wanneer zij AI-modellen of Large Language Model-API's van derde partijen (waaronder doch niet uitsluitend OpenAI, Anthropic en Microsoft) integreert in haar eigen Programmatuur, Clouddiensten of AI Toepassingen, dan wel deze modellen inzet voor intern gebruik. De Klant treedt op als Gebruiksverantwoordelijke ten aanzien van de AI Toepassingen die Leverancier aan de Klant ter beschikking stelt en die de Klant onder eigen verantwoordelijkheid inzet binnen haar organisatie.
Gegevens:	Alle informatie en/of data die door de Klant en/of een Gebruiker is ingevoerd en/of wordt verwerkt met behulp van de AI Toepassing.
Geringe Fout:	Een beperkte, herstelbare Fout die niet materieel in weg staat aan het functioneren van de Programmatuur of die binnen 24 uur door Gebruiker kan worden hersteld.
GPAI-model:	Een General Purpose AI in de zin van de AI-verordening, waaronder mede begrepen Large Language Models van derde aanbieders die door Leverancier in haar AI Toepassingen of Clouddiensten worden ingezet.
Hosting:	Het door Leverancier aan de Klant online ter beschikking stellen van schijfruimte op haar systemen, het door Leverancier uitbesteden aan een derde van het online ter beschikking stellen van schijfruimte op de systemen van derden, of het aanbieden van applicaties van derden op de systemen van Leverancier of derden.
Hulpmiddelen:	De middelen die door de Gebruiker geïnstalleerd dienen te worden op zijn computer om gebruik te kunnen maken van de Programmatuur.

Input:	De Gegevens en andere input die de Klant en/of een Gebruiker verstrekt aan een AI Toepassing.
Klant:	Degene die door ondertekening (al dan niet digitaal) van een geschrift of op enige andere wijze de toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden heeft aanvaard.
Leverancier:	FinteQX B.V..
Licentiecode:	Een door Leverancier afgegeven unieke code ten behoeve van toegang tot en gebruik van de Programmatuur.
Maatwerkprogrammatuur:	Programmatuur, die in opdracht van de Klant is ontwikkeld of is aangepast aan de specifieke wensen van de Klant.
Objectcode:	Programmatuur in een uitvoerbare ("executable") versie voor gebruik.
Opleiding:	Een door of namens Leverancier verzorgde opleidingsactiviteit voor de Klant zoals trainingen, zelfstudie, afstandsleren, seminars en workshops.
Output:	De met een AI Toepassing op basis van de Input gegenereerde output.
Overeenkomst:	De overeenkomst die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door Leverancier aan de Klant van Programmatuur, goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook, waarop de Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn verklaard, inclusief alle daaraan verbonden documenten (zoals bijlagen).
Overmacht:	Elke situatie die niet binnen de invloedssfeer van een Partij ligt als gevolg waarvan die Partij de Overeenkomst niet kan nakomen. Ten aanzien van Leverancier is daar onder andere sprake van in ieder van de volgende situaties: - Overmacht van toeleveranciers van Leverancier; - Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door de Klant zijn voorgeschreven; - Gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Leverancier is voorgeschreven; - Overheidsmaatregelen; - Elektriciteitsstoring; - Storing van internet, computernetwerken of telecommunicatiefaciliteiten; - Oorlog of gewapend conflict; - Werkbezetting of bedrijfsbezetting; - Stakingen - Algemene vervoersproblemen; - Terrorisme; - Niet-beschikbaarheid van één of meer medewerkers; - Pandemieën of epidemieën; (distributed) denial of service-, ransomware- of cybercrime-aanvallen.
Overstap:	Heeft de betekenis daaraan gegeven in artikel 5.10.1.
Overstapverzoek:	Heeft de betekenis daaraan gegeven in artikel 5.10.1.
Partij:	De Klant dan wel Leverancier.
Persoonsgegevens:	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer

	elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
Portal:	Het internet toegangspunt waar de Klant en diens Gebruikers de Clouddienst kunnen gebruiken en wijzigingen kunnen aanvragen.
Programmatuur:	De door Leverancier aan de Klant ter beschikking gestelde (maatwerk)programmatuur, websites en/of computerprogramma's, inclusief on-premise software, software-as-a-service, en computerprogramma's van derden die daarvan deel uitmaken, uitdrukkelijk beperkt tot de executeerbare versie (de zogenaamde "objectcode") en AI Toepassingen.
SaaS (Software as a Service):	Clouddienst voor het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het gebruik van Programmatuur aan de Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.
Server:	Een door of ten behoeve van Leverancier beheerde computer, met daarop Programmatuur, ondersteunende programmatuur en/of database software, die bereikbaar is vanaf internet of door middel van een private netwerkverbinding.
Service Level Agreement:	Een schriftelijke overeenkomst of nadere uitwerking daarvan onder door Leverancier te stellen voorwaarden waarin de dienstverlening nader wordt geregeld.
Stand-bydiensten:	het uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen ter beschikking houden van één of meer medewerkers voor de Klant tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden.
Toegangsmiddelen:	De middelen, zoals een token of combinatie van toegangscode met een gebruikersnaam, waarmee toegang kan worden verkregen tot de Portal, Server en de Programmatuur en/of opslagcapaciteit.
Toeleverancier:	Een derde die door Leverancier is of wordt ingeschakeld voor het leveren, ontwikkelen of testen van (een deel van) de Programmatuur.
Verboden AI-praktijken:	de in artikel 5 van de AI-verordening verboden praktijken op het gebied van kunstmatige intelligentie.
Zaken/Zaak:	Tastbare objecten zoals onder meer doch niet uitsluitend gegevensdragers, benodigdheden en verbruiksartikelen.

- 1.1.2 De woorden "omvatten", "waaronder begrepen", "zoals", "waaronder mede begrepen", "inbegrepen" of "inclusief" worden in deze Algemene Voorwaarden gebruikt om aan te geven dat de opgesomde zaken geen volledige opsomming zijn van alle zaken of omstandigheden die hieronder vallen en zullen worden opgevat als "inclusief zonder beperking", behalve voor zover specifiek anders is bepaald.

1.2 Toepasselijkheid

- 1.2.1 De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten, zoals Zaken en Programmatuur, aan de Klant levert.
- 1.2.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken gelden alleen als deze schriftelijk door de relevante Partij(en) zijn bevestigd. Behalve in de gevallen als bedoeld in artikel 1.2.10, gelden wijzigingen in en aanvullingen op de Overeenkomst alleen indien en voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 1.2.3 De bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden moeten telkens in onderling verband worden beschouwd. Bij tegenstrijdigheid prevaleren specifieke bepalingen boven meer algemene bepalingen.

- 1.2.4 De toepasselijkheid van door Klant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.2.5 Als een bepaling van de Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en de Klant zullen in dat geval overleggen met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen die zoveel mogelijk aansluiten bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 1.2.6 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 1.2.7 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens de Klant aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier haar aanbieding baseert.
- 1.2.8 De Klant moet ervoor zorgen dat opgegeven specificaties juist en volledig zijn.
- 1.2.9 Vermelde gegevens in tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal en vergelijkbare documenten zijn voor Leverancier niet bindend, tenzij Leverancier dit uitdrukkelijk anders vermeldt.
- 1.2.10 Leverancier is gerechtigd de op de Overeenkomst toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Leverancier zal de Klant schriftelijk (waaronder mede begrepen, maar niet uitsluitend, door middel van e-mailberichten of berichtgeving in de Programmatuur) informeren over wijzigingen in de Algemene Leveringsvoorwaarden.

1.3 Prijs en betaling

- 1.3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (Btw) en andere heffingen van overheidswege. Tenzij anders is overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient de Klant in euro's te betalen.
- 1.3.2 Door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen zijn uitsluitend indicatief, tenzij schriftelijk expliciet anders door Leverancier aangegeven. De Klant kan hieraan geen rechten of verwachtingen ontleen. Een door de Klant aan Leverancier genoemd budget geldt nooit als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs. Alleen als dat schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen is Leverancier verplicht de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 1.3.3 Als de Klant uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen bestaat (bijvoorbeeld in geval van een vennootschap onder firma of maatschap), is elk van die natuurlijke personen en/of rechtspersonen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 1.3.4 Administratieve documenten en gegevens van Leverancier gelden als volledig bewijs van de verrichte prestaties en verschuldigde bedragen, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 1.3.5 Leverancier mag de overeengekomen prijzen en tarieven voor te leveren goederen en diensten te allen tijde eenzijdig aanpassen. De aanpassing van de prijzen en tarieven wordt tijdig aangekondigd. De Klant verklaart zich nu al uitdrukkelijk akkoord met deze aanpassingen.
- 1.3.6 Leverancier mag tussentijdse prijsverhogingen van haar toeleveranciers (waaronder Toeleveranciers) en kosten van (runtime) licenties van derden, doorberekenen aan de Klant.
- 1.3.7 De Overeenkomst vermeldt de factuurdata. Leverancier mag overeengekomen vergoedingen, waaronder licentievergoedingen, geheel of gedeeltelijk vooraf factureren of zekerheid verlangen voor betalingsverplichtingen.
- 1.3.8 De Klant moet betalen volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling geldt een betalingstermijn van 14 kalenderdagen na factuurdatum. Als de Klant het factuurbedrag betwist, moet dit binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld. Na deze termijn wordt de factuur geacht te zijn goedgekeurd. De Klant mag betalingen niet opschorten of verrekenen.
- 1.3.9 Betaalt de Klant niet tijdig, dan is zij na aanmaning of ingebrekestelling rente verschuldigd van 1% per maand, of – indien hoger – de wettelijke handelsrente. Als de Klant na een tweede aanmaning of ingebrekestelling de vordering nog niet binnen de gestelde termijn betaald heeft, kan Leverancier de vordering uit handen geven. De Klant is dan naast het openstaande bedrag ook alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd, inclusief kosten van externe deskundigen. Daarnaast is de Klant bij iedere te late betaling van rechtswege zonder

ingebrekestelling een bedrag van EUR 40 per factuur verschuldigd. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen verleent de Klant aan Leverancier de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door de Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. De Klant draagt zorg voor voldoende saldo moet alle noodzakelijke medewerking verlenen voor de automatische incasso.

- 1.3.10 Als de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of noodzakelijke medewerking niet verleent, kan Leverancier na ingebrekestelling haar werkzaamheden opschorten en de daardoor ontstane kosten doorbelasten tegen gebruikelijke tarieven. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door opschorting. De Klant is nooit gerechtigd zijn eigen verplichtingen op te schorten.
- 1.3.11 Leverancier mag facturatie en incasso van de door de Klant verschuldigde bedragen uitbesteden aan een aan Leverancier gelieerde groepsmaatschappij in de zin van artikel 2:24b BW. In dat geval zal de betreffende groepsmaatschappij de facturen uit eigen naam aan de Klant toezenden. Betaling door de Klant aan deze groepsmaatschappij geldt als bevrijdende betaling jegens Leverancier.

1.4 Bijbestellen via de Portal

- 1.4.1 De Klant kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende Programmatuur, Clouddiensten, AI Toepassingen, Credits, Credit-upgrades, Betaalde Features of gebruikerslicenties bijbestellen via de Portal. Een bijbestelling via de Portal geldt als een bindende uitbreiding van de Overeenkomst en wordt beheerst door de op dat moment geldende Algemene Leveringsvoorwaarden en prijslijst van Leverancier.
- 1.4.2 Leverancier is niet verplicht een bijbestelling te accepteren. Acceptatie vindt plaats op het moment dat Leverancier de bijbestelling bevestigt dan wel de gevraagde uitbreiding beschikbaar stelt.
- 1.4.3 De Klant staat ervoor in dat uitsluitend geautoriseerde medewerkers namens de Klant bijbestellingen plaatsen via de Portal. Leverancier mag erop vertrouwen dat een via de Portal geplaatste bijbestelling bevoegd namens de Klant is gedaan.
- 1.4.4 Vergoedingen voor bijbestellingen zijn verschuldigd vanaf de datum van beschikbaarstelling en worden naar rato van de resterende looptijd van de lopende contractperiode in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bijbestellingen worden afgerekend via het reguliere facturatieproces.

1.5 Freemium en Betaalde Features

- 1.5.1 Leverancier kan (AI) features of functionaliteiten beschikbaar stellen in een gratis basisvariant (**Freemium**). De omvang van het Freemium-aanbod wordt door Leverancier bepaald en kan door Leverancier te allen tijde worden gewijzigd, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn.
- 1.5.2 Freemium features of functionaliteiten hebben een gebruikslimiet. Bij beëindiging van beschikbaarheid van Freemium of bij overschrijding van de relevante Freemium-bundel wordt dit duidelijk bij de Klant aangegeven. Als de Klant daarna doorgaat met gebruik van de betreffende feature of functionaliteit, wordt de Klant geacht toestemming te hebben gegeven voor facturatie conform de op dat moment geldende prijslijst van Leverancier en geldt de betreffende feature of functionaliteit vanaf dat moment als geactiveerde Betaalde Feature (zoals hierna gedefinieerd).
- 1.5.3 Als de Klant gebruik wenst te maken van functionaliteiten die buiten het Freemium-gebruik vallen (**Betaalde Features**), kan de Klant deze ook zelf activeren via de Portal of de Programmatuur. Met de activering van een Betaalde Feature geeft de Klant uitdrukkelijk toestemming voor de bijbehorende facturering conform de op dat moment geldende prijslijst van Leverancier.
- 1.5.4 Leverancier is gerechtigd Betaalde Features in-app aan te bieden en de daarvoor verschuldigde vergoedingen te factureren via het normale facturatieproces. Vergoedingen voor Betaalde Features zijn verschuldigd vanaf het moment van activering. Reeds verschuldigde vergoedingen worden niet gerestitueerd bij tussentijdse deactivering door de Klant.
- 1.5.5 Leverancier kan de toegang tot Betaalde Features opschorten of beëindigen als de Klant de

verschuldigde vergoedingen niet tijdig voldoet, onverminderd de overige rechten van Leverancier op grond van de Overeenkomst.

- 1.5.6 Leverancier kan Freemium en Betaalde Features ook op opt-out basis aanbieden, in welk geval de betreffende feature voor de Klant wordt geactiveerd tenzij de Klant deze vóór of binnen de aankondigingstermijn deactiveert. Leverancier kondigt een dergelijke opt-out activering ten minste veertien (14) dagen voorafgaand aan de activering aan via de Portal of langs andere geëigende weg, onder vermelding van de aard van de feature, de eventueel daaraan verbonden vergoeding en de wijze waarop de Klant de feature kan deactiveren.

1.6 Credits en usage-based pricing

- 1.6.1 Leverancier kan haar diensten geheel of gedeeltelijk afrekenen op basis van Credits. Credits zijn veelal vereist voor het gebruik van AI Toepassingen en - voor zover schriftelijk overeengekomen - voor het gebruik van Clouddiensten of onderdelen daarvan op basis van usage-based pricing.
- 1.6.2 Credits kunnen op de volgende, in de Overeenkomst nader te specificeren wijzen aan de Klant ter beschikking worden gesteld:
- a. als pay-per-use model waarbij achteraf de gebruikte credits worden gefactureerd; of
 - b. als prepaid creditbundel of abonnement met een vastgesteld tegoed; of
 - c. als een combinatie van beide.
- 1.6.3 Credits hebben de looptijd zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen vervallen niet-verbruikte Credits aan het einde van de lopende contractperiode of, indien dit eerder is, op de in de Overeenkomst of de op de website van Leverancier opgenomen prijslijst vermelde vervaldatum. Vervallen of niet-verbruikte Credits worden niet gerestitueerd en zijn niet inwisselbaar voor geld.
- 1.6.4 De verhouding tussen Credits en de afgenomen dienst of AI Toepassing (verbruiksratio) en de prijs per Credit of Creditbundel staan vermeld in de prijslijst van Leverancier, zoals die van tijd tot tijd geldt. De Klant gaat bij voorbaat akkoord met de prijslijst en wijzigingen daarop. Leverancier zal wijzigingen in de verbruiksratio of in de prijs per Credit tijdig schriftelijk aankondigen, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn van ten minste dertig (30) dagen.
- 1.6.5 Als het Credit-saldo van de Klant op nul staat, mag Leverancier de toegang tot de Credit-afhankelijke AI Toepassingen of onderdelen van de Clouddienst direct opschorten totdat de Klant aanvullende Credits aanschafft of het Credit-saldo anderszins wordt aangevuld, maar heeft daartoe geen verplichting. De Klant kan in de Portal aangeven dat zij automatische bijbestelling van Credits wenst; in dat geval worden aanvullende Creditbundels automatisch geleverd en gefactureerd conform de in de Portal vastgelegde instellingen.
- 1.6.6 Het feitelijke verbruik van Credits wordt geadmistreerd door Leverancier. De administratieve gegevens van Leverancier omtrent het Credit-saldo en -verbruik gelden tussen Partijen als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 1.6.7 Credits zijn strikt gebonden aan het eigen gebruik van de Klant binnen haar organisatie. Het is de Klant niet toegestaan Credits in te zetten via een eigen Agent of anderszins ten behoeve van of namens derden, waaronder begrepen klanten van de Klant. Gebruik van Credits in strijd met dit artikel wordt aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

1.7 Geheimhouding

- 1.7.1 Partijen zullen alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheimhouden.
- 1.7.2 Vertrouwelijke gegevens mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.
- 1.7.3 Gegevens gelden in ieder geval als vertrouwelijk wanneer een van de Partijen deze als zodanig heeft aangeduid.
- 1.7.4 De Klant erkent dat de Programmatuur, Documentatie, codes en wachtwoorden een vertrouwelijk karakter hebben en dat de Programmatuur en Documentatie bedrijfsgeheimen bevatten van

Leverancier en/of Toeleveranciers.

1.8 Beveiliging

- 1.8.1 Leverancier kan de Klant toegangs- of identificatiecodes toewijzen voor het gebruik van Apparatuur of andere onderdelen van de Overeenkomst.
- 1.8.2 Leverancier mag toegewezen toegangs- of identificatiecodes te allen tijde wijzigen.
- 1.8.3 De Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes strikt vertrouwelijk, hanteert passende zorgmaatregelen en deelt deze uitsluitend met geautoriseerde medewerkers.
- 1.8.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, tenzij dit misbruik rechtstreeks het gevolg is van toerekenbaar handelen of nalaten van Leverancier.

1.9 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 1.9.1 Zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen, die de Klant aan Leverancier op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst of anderszins verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Bij zaaksvorming (nieuwe zaak uit geleverde Zaken) blijft Leverancier eigenaar tot volledige betaling.
- 1.9.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het in het vorige lid bedoelde eigendomsvoorbehoud worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
- 1.9.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden pas verleend na volledige betaling; bij periodieke betaling alleen zolang de Klant blijft betalen.
- 1.9.4 Leverancier mag de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde Zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden en (tussen-) resultaten van de diensten van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

1.10 Risico en reclame

- 1.10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering, vernietiging of beschadiging van Zaken, producten, gegevens, documenten, Documentatie, Apparatuur, Programmatuur, databestanden of gegevens (zoals codes en wachtwoorden) gaat over op de Klant zodra deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht.
- 1.10.2 Als Leverancier op verzoek en voor rekening van de Klant een verzekering afsluit, kan de Klant daaraan geen verdergaande rechten ontleen dan wanneer zij de verzekering zelf had afgesloten.
- 1.10.3 Reclames dienen schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd binnen 8 kalenderdagen na de levering van de Zaak of de dienst te zijn ingediend bij Leverancier. Bij gebreke van tijdige schriftelijke en deugdelijk gemotiveerde reclame wordt de uitvoering van de Overeenkomst te zijn goedgekeurd door de Klant. Als Leverancier een reclame in behandeling neemt betekent dat niet dat Leverancier de tijdigheid of gegrondheid van de reclame erkent. Geringe, in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur, afmeting, afwerking, hoeveelheid en kwaliteit geven geen grond tot reclame.
- 1.10.4 Met betrekking tot Programmatuur die draait op de systemen van de Klant (of een door de Klant ingeschakelde derde) is de Klant zelf verantwoordelijk voor het maken en het beschikbaar hebben van leesbare kopieën van alle bestanden, gegevens en informatiedragers. De Klant wordt geadviseerd om de passende verzekeringen af te sluiten, zoals een reconstructie-verzekering. De Klant is verantwoordelijk voor:
 - a. de juiste toepassing binnen haar organisatie van Zaken, Apparatuur, Programmatuur, Documentatie en overige producten en diensten van Leverancier of diens toeleveranciers;
 - b. de gehanteerde administratie- en berekeningsmethoden; en
 - c. beveiliging van de gegevens voor zover die staan op systemen van de Klant (of een door de Klant ingeschakelde derde).
- 1.10.5 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing, de installatie, de montage,

de ingebruikneming, de instellingen en het beheer van de Apparatuur, Programmatuur, databestanden en andere producten en materialen in haar organisatie.

1.11 Intellectuele eigendom

- 1.11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur, diensten of andere materialen (zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal), berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend. Deze gebruiksrechten zijn niet-exclusief, niet-eeuwigdurend, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 1.11.2 Enige verplichting van Leverancier tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom kan alleen schriftelijke en uitdrukkelijk worden overeengekomen. Als Partijen overeenkomen dat een recht van intellectueel eigendom op specifiek voor de klant ontwikkelde materialen aan de Klant wordt overgedragen, laat dit onverlet dat Leverancier:
 - a. de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, Documentatie, documenten, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, vrij mag gebruiken en exploiteren; en
 - b. gerechtigd blijft soortgelijke of daarvan afgeleide ontwikkelingen voor zichzelf of derden te verrichten.
- 1.11.3 De Klant mag aanduidingen over vertrouwelijkheid of intellectueel eigendom in Programmatuur, Documentatie, databestanden, Apparatuur of materialen niet verwijderen of wijzigen.
- 1.11.4 Leverancier mag technische voorzieningen aanbrengen ter bescherming van de Programmatuur, Apparatuur, databestanden of andere objecten in verband met overeengekomen beperkingen in inhoud of duur van het gebruiksrecht. De Klant mag dergelijke voorzieningen niet verwijderen of omzeilen, of door derden laten verwijderen of omzeilen.
- 1.11.5 Leverancier vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de stelling dat door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van die derde, mits:
 - a. de Klant Leverancier onverwijld schriftelijk en volledig informeert over de rechtsvordering; en
 - b. de afhandeling van de zaak (waaronder eventuele schikkingen) volledig wordt overgelaten aan Leverancier, met alle benodigde volmachten, informatie en medewerking van de Klant.
- 1.11.6 Deze verplichting tot vrijwaring als bedoeld in artikel 1.11.5 vervalt als de verweten inbreuk verband houdt met:
 - a. door de Klant ter beschikking gestelde materialen of door de Klant voorgeschreven materialen van derden; of
 - b. wijzigingen die zonder expliciete, schriftelijke goedkeuring van Leverancier door of in opdracht van de Klant zijn aangebracht.
- 1.11.7 Als in rechte onherroepelijk is vastgesteld dat de door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of als Leverancier dit risico aanwezig acht, zal Leverancier – indien mogelijk - ervoor zorgen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, databestanden, Apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere verdere vrijwaringsverplichting van Leverancier is uitgesloten.
- 1.11.8 De Klant garandeert dat door haar beschikbaar gestelde of voorgeschreven Apparatuur, programmatuur, websites (inclusief beeldmateriaal, teksten, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks enz.), databestanden en overige materialen geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden wegens beschikbaarstelling, gebruik, bewerking, installatie of samenvoeging van deze materialen (bijvoorbeeld in een website).

1.12 Medewerkingsverplichtingen

- 1.12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van ICT-werkzaamheden in belangrijke mate afhankelijk is van goede en tijdige samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier mogelijk te maken zal de Klant Leverancier steeds tijdig alle gegevens en inlichtingen verstrekken die Leverancier nuttig, nodig en wenselijk acht en alle medewerking verlenen. Als de Klant eigen personeel en/of hulppersonen inzet, moeten deze over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring beschikken.
- 1.12.2 Als de Klant niet, niet tijdig of niet volgens afspraak haar verplichtingen uit hoofde van artikel 1.12.1 nakomt of als de Klant op een andere wijze niet aan verplichtingen voldoet, mag Leverancier:
- a. De uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten; en
 - b. De daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- Dit laat de overige rechten van Leverancier uit hoofde van de wet of de Overeenkomst onverlet.
- 1.12.3 Als medewerkers van Leverancier werkzaamheden op locatie van de Klant verrichten, zorgt de Klant kosteloos voor de benodigde faciliteiten, waaronder een geschikte werkruimte en computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De faciliteiten moeten voldoen aan alle wettelijke en overige vereisten betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden (zoals medewerkers van Leverancier), die schade lijden door handelen van de Klant of door onveilige situaties in de organisatie van de Klant. De Klant maakt haar huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden kenbaar aan de door Leverancier ingezette medewerkers.
- 1.12.4 Als bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten (waaronder internet), is de Klant verantwoordelijk voor:
- a. de juiste keuze van de benodigde middelen; en
 - b. de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan.
- Deze verantwoordelijkheid geldt niet voor faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van Leverancier vallen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten door transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid, tenzij de Klant aantoonbaar dat dit het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier. De Klant moet fouten die zij ontdekt in de Programmatuur onverwijld melden aan Leverancier.

1.13 Leveringstermijnen en verzuim

- 1.13.1 Door Leverancier genoemde of overeengekomen leveringstermijnen en opleverdata zijn vastgesteld op basis van de bij het aangaan van de Overeenkomst bekende gegevens. Deze termijnen gelden uitsluitend als streefdata: zij zijn niet bindend en hebben slechts een indicatief karakter.
- 1.13.2 Ook een overeengekomen uiterste termijn is voor Leverancier niet bindend als:
- a. deze niet meer gehaald kan worden door omstandigheden buiten de macht van Leverancier die zich voordoen na het sluiten van de Overeenkomst; of
 - b. Partijen wijzigingen zijn overeengekomen in de inhoud, omvang of uitvoering van de Overeenkomst (bijvoorbeeld meerwerk of gewijzigde specificaties);
- 1.13.3 Als overschrijding van een termijn dreigt, zullen treden Partijen overleggen over de gevolgen voor de verdere planning.
- 1.13.4 Overschrijding van een termijn leidt nooit tot schadeplichtigheid van Leverancier.
- 1.13.5 Het enkel overschrijden van een overeengekomen (al dan niet uiterste) leveringstermijn of opleverdatum brengt Leverancier niet in verzuim. Verzuim ontstaat pas als aan ieder van de volgende criteria is voldaan:
- a. de Klant heeft Leverancier schriftelijk in gebreke gesteld; en
 - b. de Klant heeft daarbij een redelijke hersteltermijn gesteld, en
 - c. Leverancier schiet ook na afloop van die termijn tekort in de nakoming.
- De ingebrekestelling moet een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming omvatten, zodat Leverancier adequaat kan reageren.

1.14 Ontbinding van de Overeenkomst

- 1.14.1 Iedere Partij mag de Overeenkomst ontbinden als de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen onder de Overeenkomst.
- 1.14.2 Ontbinding is pas mogelijk na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel.
- 1.14.3 Betalingsverplichtingen van de Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 1.14.4 Als de Klant op het moment van de ontbinding al prestaties heeft ontvangen, blijven deze prestaties en de daaraan verbonden betalingsverplichting in stand, tenzij de Klant bewijst dat Leverancier juist met betrekking tot een wezenlijk deel van de prestaties in verzuim is.
- 1.14.5 Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor al verrichte of geleverde prestaties, blijven verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 1.14.6 Ontbinding ontslaat Partijen niet van verplichtingen die naar hun aard voortduren, zoals geheimhouding.

1.15 Opzegging van de Overeenkomst

- 1.15.1 Een Overeenkomst die naar aard en inhoud niet door volbrenging eindigt en voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan door beide Partijen schriftelijk worden opgezegd na overleg en onder opgave van redenen.
- 1.15.2 Als tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 1.15.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden anders dan, indien van toepassing, de beëindigingsvergoeding die door de Klant verschuldigd is op grond van 5.10.7.
- 1.15.4 De Klant kan een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, zoals een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht, niet tussentijds opzeggen. Voor Clouddiensten geldt hierop de uitzondering zoals opgenomen in artikel 5.10.
- 1.15.5 Elk van de Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de andere Partij:
 - a. (voorlopige) surseance van betaling krijgt; of
 - b. failliet wordt verklaard of ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd; of
 - c. haar onderneming liquideert of beëindigt, anders dan voor een fusie of reorganisatie binnen haar groep.
- 1.15.6 Leverancier is wegens een dergelijke beëindiging niet gehouden tot enige restitutie van al ontvangen gelden of tot schadevergoeding. Bij faillissement van de Klant vervalt het recht tot gebruik van aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur en dergelijke automatisch.
- 1.15.7 Opzegging ontslaat Partijen niet van verplichtingen die naar hun aard voortduren, zoals geheimhouding.
- 1.15.8 Opzegging door de Klant dient te geschieden door een schriftelijk kennisgeving per e-mail naar opzeggingen@blingx.tech of per post naar FinteQX B.V., ter attentie van de debiteurenafdeling, Pesetastraat 46, 2991XT Barendrecht.

1.16 Aansprakelijkheid

- 1.16.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere rechtsgrond, waaronder mede, maar niet uitsluitend, begrepen iedere schending van een overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief Btw), waarbij geldt dat:
 - a. als de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 1 jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief Btw) bedongen voor 1 jaar, namelijk het jaar waarin de schade is ontstaan; en

- b. de totale aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan EUR 100.000; en
 - c. de beperking ook geldt voor de in artikel 1.11.5 bedoelde vrijwaringsverplichting van Leverancier.
- 1.16.2 Onder directe schade wordt verstaan:
- a. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij de Overeenkomst door of op vordering van de Klant is of wordt ontbonden; en
 - b. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; en
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade; en
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade.
- 1.16.3 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan EUR 1.250.000,00 per gebeurtenis.
- 1.16.4 Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.16.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen, maar niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen, programmatuur van derden, of toeleveranciers, en schade door verminking, vernietiging of verlies van gegevens of informatiedragers.
- 1.16.6 De in dit artikel 1.16 genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid doen niet af aan de overige aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 1.16.7 Behalve als nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming pas nadat:
- a. Klant Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt; en
 - b. Klant Leverancier daarbij een redelijke termijn voor herstel heeft geboden; en
 - c. Leverancier ook na die termijn toerekenbaar tekortschiet.
- De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in de gelegenheid is adequaat te reageren.
- 1.16.8 Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 1.16.9 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de Klant bewijst dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 1.16.10 Het bepaalde in dit artikel 1.16 en alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in de Algemene Leveringsvoorwaarden gelden ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 1.17 Overmacht**
- 1.17.1 Geen van de Partijen is gehouden enige verplichting na te komen, inclusief enige overeengekomen garantieverplichting, als nakoming wordt verhinderd door Overmacht.
- 1.17.2 Als een situatie van Overmacht langer dan 90 dagen voortduurt, kan iedere Partij de Overeenkomst schriftelijk ontbinden. Prestaties die tot dat moment zijn geleverd, worden naar rato afgerekend. Partijen zijn voor het overige niets aan elkaar verschuldigd.

1.18 Wijziging en meerwerk

- 1.18.1 Als Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of prestaties verricht die buiten de overeengekomen inhoud of omvang vallen, worden deze vergoed volgens de overeengekomen tarieven, of – bij gebreke daarvan – volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht een dergelijk verzoek te honoreren en kan verlangen dat hiervoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.18.2 De Klant erkent dat extra werkzaamheden of prestaties de overeengekomen of verwachte voltooiingsdatum en de onderlinge verantwoordelijkheden kunnen beïnvloeden. Het ontstaan van meerwerk vormt voor de Klant nooit een grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst. Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier de Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van meerwerk.

1.19 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 1.19.1 Leverancier is gerechtigd om, na voorafgaande mededeling aan de Klant en zonder diens toestemming, alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden. Als voor overdracht toestemming of medewerking van de Klant vereist zou zijn, wordt deze bij voorbaat verleend en verplicht de Klant zich tot alle verdere noodzakelijke medewerking. De Klant kan haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen overdragen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

1.20 Duur van de Overeenkomst

- 1.20.1 De Overeenkomst heeft een minimale looptijd vanaf aanvang van de Overeenkomst tot en met 31 december van het 3de jaar daarna, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Na afloop wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend met één jaar verlengd, tenzij Klant of Leverancier de Overeenkomst uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende periode per aangetekend schrijven opzegt.

1.21 Toepasselijk recht en geschillen

- 1.21.1 De Overeenkomsten tussen Leverancier en de Klant worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 1.21.2 Eventuele geschillen tussen Partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Rotterdam.

2 GEBRUIKSRECHT

Dit hoofdstuk 'geldt, naast hoofdstuk 1 wanneer Leverancier aan de Klant gebruiksrechten op Programmatuur verleent.

2.1 Gebruiksrecht

- 2.1.1 Leverancier verleent de Klant het recht om de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en Documentatie te gebruiken. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-eeuwigdurend, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar. Het gebruiksrecht wordt aan de Klant slechts verleend voor de Programmatuur zoals beschreven in de Overeenkomst, en is onderhevig aan de overeengekomen licentie- en gebruiksbeperkingen en overige voorwaarden.
- 2.1.2 Het gebruiksrecht strekt zich uitsluitend uit tot de objectcode van de Programmatuur. De broncode en technische documentatie worden niet aan de Klant verstrekt.
- 2.1.3 Leverancier is niet gehouden andere dan de overeengekomen Programmatuur of databibliotheken ter beschikking te stellen, ook niet als deze nodig zijn voor gebruik of onderhoud.

Leverancier mag de Klant overzetten naar functioneel gelijkwaardige programmatuur. Leverancier zal Klant hier tijdig over informeren. Als in afwijking van het vorenstaande door Leverancier (ook) andere dan de overeengekomen Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan Leverancier verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat en dat voor de ter beschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald.

- 2.1.4 Onderhoud en ondersteuning vallen alleen onder de Overeenkomst als dat schriftelijk overeen is gekomen. Als onderhoud en ondersteuning niet onder de Overeenkomst vallen, maar wel worden verricht door Leverancier, gelden de werkzaamheden als meerwerk.
- 2.1.5 Feedback, metagegevens (inclusief gegevens omtrent gebruik en gebruikerscontext) van de Klant en Gebruikers mogen door Leverancier en haar groepsmaatschappijen vrij worden gebruikt voor ontwikkeling en verbetering van haar producten, diensten en AI Toepassingen, mits zonder persoonsgegevens. Leverancier verkrijgt hiervoor een wereldwijde, onherroepelijke, royaltyvrije licentie om dergelijke feedback, metagegevens en user context te gebruiken, te verwerken en te integreren in haar producten, diensten en AI Toepassingen, ook voor zover deze worden geleverd door groepsmaatschappijen van Leverancier. De bedoelde feedback en metagegevens worden niet gebruikt voor de training van Large Language Models (LLMs) van derden.
- 2.1.6 Leverancier kan experimentele functies aanbieden als **Bèta-producten**. Deze worden geleverd “as is”, zonder garantie, en het gebruik ervan is volledig voor risico van de Klant. De Bèta-producten en diensten zijn experimenteel en houden geen enkele verplichting in voor Leverancier om die Bèta-producten en diensten verder te ontwikkelen, te produceren, te ondersteunen, te repareren of te koop aan te bieden. In geen geval zijn Leveranciers of haar Toeleveranciers aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het gebruik of het onvermogen tot gebruik van de Bèta-producten en diensten.
- 2.1.7 Klant mag de Programmatuur niet reverse assembleren, reverse compileren, de-compileren, vertalen en niet anderszins proberen de broncode of onderliggende componenten van modellen, algoritmen en systemen van de Programmatuur te achterhalen.

2.2 Gebruiksbeperkingen

- 2.2.1 De Klant moet zich aan de overeengekomen gebruiksbeperkingen houden, bijvoorbeeld ten aanzien van:
 - a. het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur bestemd is; of
 - b. het maximumaantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur bestemd is; of
 - c. toegestane Gebruikers (bijvoorbeeld maximaal aantal, al dan niet gelijktijdig of hoedanigheid); of
 - d. toegestane locaties; of
 - e. toegestane vormen en doelen van gebruik; of
 - f. andere kwantitatieve of kwalitatieve beperkingen.

De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst met Leverancier inhoudt, alsook een inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom van de Programmatuur vormt.
- 2.2.2 Bij storing van bepaalde Apparatuur mag de Klant de Programmatuur tijdelijk op vervangende Apparatuur gebruiken. Leverancier kan verlangen dat de Klant de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier mag altijd technische maatregelen nemen om de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen te beschermen. De Klant mag deze technische maatregelen niet omzeilen.
- 2.2.3 De Klant mag de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt ook verstaan medewerkers van aan de Klant gelieerde bedrijven of instellingen. De Klant mag de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals

“timesharing”, “applicatie service provision”, “software as a service” en “outsourcing”.

- 2.2.4 Het is de Klant niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij het ter beschikking stellen van de Programmatuur door Leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, 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.
- 2.2.5 Leverancier kan naleving van gebruiksbeperkingen door de Klant controleren. De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek. De Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot haar gebouwen en systemen aan Leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Leverancier in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 2.2.6 Bij beëindiging van het gebruiksrecht moet de Klant de Programmatuur direct van haar systemen verwijderen.
- 2.2.7 Leverancier kan, doch is daartoe niet gehouden, als het gebruiksrecht eindigt, op verzoek van de Klant een “inkijklicentie” voor de Programmatuur verstrekken voor beperkte duur en tegen nader door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden.
- 2.2.8 Bij overtreding van één van de bepalingen van dit artikel 2.2 eindigt, na hiertoe in gebreke te zijn gesteld en een redelijke termijn voor nakoming is bepaald waarna Klant wederom niet nakomt, het gebruiksrecht van de Klant onmiddellijk, zonder dat een nadere (rechts)handeling van Leverancier daartoe is vereist, en verbeurt de Klant aan Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete ten bedrage van EUR 100.000,00 onverminderd alle overige rechten van Leverancier, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding van de Klant te vorderen.
- 2.2.9 De Klant staat er bij het gebruik van de Programmatuur in elk geval voor in dat hij en de Gebruiker(s) - voor zover relevant - de volgende regels in acht zullen nemen:
- a. de Klant en de Gebruikers mogen geen Toegangsmiddelen misbruiken en niet proberen de beveiliging van de Programmatuur te doorbreken of te omzeilen; en
 - b. de Klant en de Gebruikers mogen niets doen of nalaten dat redelijkerwijs kan leiden tot strafbaar of onrechtmatig gebruik van de Programmatuur; en
 - c. de Klant en de Gebruikers mogen op geen enkele wijze inbreuk maken op rechten van intellectuele eigendom van Leverancier en/of derden; en
 - d. de Klant en de Gebruikers zullen zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van Leverancier informatie en gegevens die Leverancier in het kader van de Programmatuur verstrekt niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins gebruiken, anders dan voor intern gebruik in de bedrijfsvoering van de Klant.
- 2.2.10 Bij overtreding van de regels opgenomen in artikel 2.2.9 moet de Klant door Leverancier in verband daarmee te geven redelijke instructies opvolgen en ervoor zorgen dat Gebruikers dat ook doen.

2.3 Aflevering en installatie

- 2.3.1 Leverancier bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 2.3.2 Installatie door Leverancier vindt alleen plaats als uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. In dat geval moet de Klant alle benodigde medewerking verlenen. Als installatie door Leverancier niet uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen is de Klant zelf verantwoordelijk voor de installatie. Als Leverancier onverhoopt toch werkzaamheden verricht voor de installatie, geldt dat als meerwerk.

2.4 Acceptatietest en acceptatie

- 2.4.1 Tenzij Partijen zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt de Klant de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (“as is”), dus met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.
- 2.4.2 Als tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de

- artikelen 2.4.3 tot en met 2.4.8 van toepassing.
- 2.4.3 De Klant moet Fouten in de Programmatuur onverwijld melden aan Leverancier.
- 2.4.4 De acceptatietestperiode bedraagt 14 kalenderdagen na aflevering of, als Leverancier verantwoordelijk is voor installatie, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode mag de Klant de Programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. De Klant zal de acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren.
- 2.4.5 De Klant zal tijdens de acceptatietest en onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk Maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Ondersteuning van Leverancier bij het uitvoeren van een acceptatietest is geheel voor rekening en risico van de Klant. Leverancier kan aan voornoemde ondersteuning nader te bepalen (financiële) voorwaarden stellen.
- 2.4.6 De Programmatuur geldt als geaccepteerd:
- a. op de eerste dag na de testperiode; of
 - b. Indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 2.4.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden, die volgens artikel 2.4.9 aan acceptatie niet in de weg staan.
- 2.4.7 Gebruik voor productieve of operationele doeleinden door de Klant geldt als stilzwijgende acceptatie van Programmatuur door de Klant.
- 2.4.8 Als tijdens het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal de Klant Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 2.4.9 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op grond van Geringe Fouten of subjectieve aspecten (zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces).
- 2.4.10 Als de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/ of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 2.4.11 Acceptatie van de Programmatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 2.4 heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende het ter beschikking stellen en afleveren van de Programmatuur en, als in voorkomend geval ook de installatie door Leverancier is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur.

2.5 Vergoeding

- 2.5.1 Het gebruiksrecht wordt verleend door Leverancier aan de Klant voor de duur van de Overeenkomst en tegen betaling van een initiële prijs en eventuele periodieke vergoedingen. Daarnaast dient de Klant de vergoeding voor de andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten te betalen.
- 2.5.2 Leverancier zal pas na betaling van de verschuldigde vergoedingen de Programmatuur met een bijbehorende (Licentie)code, indien van toepassing, en Documentatie aan de Klant ter beschikking stellen. Als de Klant een verplichting onder de Overeenkomst niet nakomt, heeft Leverancier te allen tijde het recht de (Licentie)code niet te verstrekken of te blokkeren.
- 2.5.3 De overeengekomen initiële prijs en (gebruiksrecht)vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. bij aflevering van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde (gebruiksrecht)vergoedingen, bij aflevering van de Programmatuur en vervolgens bij

- aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn; of
- b. als Leverancier verantwoordelijk is voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde (gebruiksrecht)vergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrecht termijn.
- 2.5.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Leverancier niet verplicht tot installatie en aanpassing van de Programmatuur. Als Leverancier ook installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de Programmatuur verricht, kan Leverancier verlangen dat de Klant daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval apart tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier bij de Klant in rekening gebracht.

2.6 Modificeren van de Programmatuur

- 2.6.1 De Klant mag de Programmatuur niet geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier mag toestemming altijd weigeren of aan haar toestemming voorwaarden verbinden.
- 2.6.2 De Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van de Klant door derden – al dan niet met toestemming van Leverancier – aangebrachte modificaties.

2.7 Garantie

- 2.7.1 Leverancier garandeert dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur voldoet aan de door Leverancier schriftelijke aangegeven specificaties voor de duur van de garantieperiode van maximaal 90 dagen. Deze garantie geldt alleen voor de initiële levering en wordt dus niet verlengd of hernieuwd door levering van aanvullende Programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door de Klant. Leverancier garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verholpen.
- 2.7.2 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken. Herstel van Fouten geschiedt op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 2.7.3 Leverancier is nooit gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Leverancier.

2.8 Einde van de Overeenkomst

- 2.8.1 De Klant moet alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur en alle Documentatie meteen na einde van het gebruiksrecht aan Leverancier retourneren. Als Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken aan Leverancier. Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet verplicht de Klant ondersteuning te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.

2.9 Programmatuur van toeleveranciers

- 2.9.1 Voor door Leverancier geleverde programmatuur van derden gelden uitsluitend de licentievoorwaarden van die derden. Deze voorwaarden worden aan de Klant beschikbaar gesteld (bijvoorbeeld via de website van Leverancier) en prevaleren boven afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De licentievoorwaarden van derden liggen ook voor de Klant ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze kosteloos op verzoek van de Klant aan de Klant toezenden. Als en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de

Klant en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

3 ONDERHOUD EN GEBRUIKSONDERSTEUNING

Dit hoofdstuk geldt aanvullend op hoofdstuk 1 en, indien van toepassing, hoofdstuk 2 wanneer Leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud en Gebruiksondersteuning (support) bij het gebruik van Programmatuur.

3.1 Onderhoudsovereenkomst

- 3.1.1 Leverancier is alleen verplicht onderhoud en gebruiksondersteuning te bieden als dat is overeengekomen in de Overeenkomst. Het onderhoud dat onderdeel uitmaakt van de met de Klant gesloten Overeenkomst wordt in dit hoofdstuk geregeld. Als Leverancier wel onderhoud of gebruiksondersteuning verricht, terwijl dat niet is overeengekomen in de Overeenkomst, gelden de in dit hoofdstuk opgenomen beperkingen, rechten van Leverancier en verplichtingen van de Klant ook.
- 3.1.2 De Klant dient ter zake van het beoogd gebruik van de Programmatuur deskundig personeel aan te stellen. Als gebruik wordt gemaakt van Gebruiksondersteuning van Leverancier dient de Klant er voor zorg te dragen dat haar personeel producttrainingen volgt. Leverancier kan de kosten van werkzaamheden die het gevolg zijn van onvoldoende deskundigheid van medewerkers van de Klant tegen de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

3.2 Onderhoud Programmatuur

- 3.2.1 Indien overeengekomen, verricht Leverancier onderhoud aan Programmatuur. Dit omvat het herstel van Fouten in de Programmatuur en, als dat overeen is gekomen, het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur wanneer die beschikbaar zijn. Leverancier kan het herstel van Fouten laten samenvallen met het ter beschikking stellen van een nieuwe versie van de Programmatuur.
- 3.2.2 Leverancier is alleen verplicht tot (medewerking aan) Dataconversie als dat schriftelijk overeen is gekomen. Als onderhoud door Leverancier op grond van de Overeenkomst ook het verlenen van Stand-bydiensten omvat, zal Leverancier één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen als er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

3.3 Uitvoering onderhoud Programmatuur

- 3.3.1 Leverancier zal zich inspannen het onderhoud met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoud door Leverancier wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Leverancier in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.3.2 De Klant zal geconstateerde Fouten in de Programmatuur schriftelijk gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om Fouten te herstellen of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen, afhankelijk van de urgentie, op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan de Klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier mag tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aanbrengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken zal de Klant zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, afstellen en indien nodig de gebruikte

Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat alle Fouten of gebreken zullen worden verholpen.

- 3.3.3 Als Leverancier het onderhoud online uitvoert, zal de Klant van haar kant tijdig zorgdragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier mag het onderhoud opschorten of beperken als de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van de Klant niet voldoen aan de door Leverancier gestelde eisen.
- 3.3.4 De Klant verleent alle medewerking, waaronder tijdelijk staken van gebruik indien nodig. Bij gebrek aan medewerking mag Leverancier onderhoud opschorten. Indien onderhoud plaatsvindt op basis van door de Klant aangeleverde gegevens, levert de Klant deze correct, volledig en volgens specificaties van Leverancier aan.
- 3.3.5 Indien overeengekomen dat onderhoud ook niet door Leverancier geleverde programmatuur betreft, verstrekt de Klant – indien Leverancier dit verlangt – de broncode en technische documentatie. De Klant garandeert dat zij gerechtigd is deze te verstrekken en dat Leverancier gerechtigd is deze te gebruiken en waar nodig te wijzigen en vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden in verband daarmee.
- 3.3.6 Onderhoud door Leverancier laat onverlet dat de Klant zelf verantwoordelijk is voor (controle van) het beheer en gebruik van de Programmatuur, inclusief instellingen, gebruik en resultaten. De Klant instrueert haar gebruikers en draagt zelf zorg voor installatie, instellen, parametrisering en interoperabiliteit van de Programmatuur, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3.4 Nieuwe versies van de Programmatuur

- 3.4.1 Het ter beschikking stellen van nieuwe versies maakt alleen deel uit van het onderhoud als dit schriftelijk is overeengekomen. Als het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur omvat, dan vindt het ter beschikking stellen plaats ter discretie van Leverancier.
- 3.4.2 Leverancier verleent, na het ter beschikking stellen van de nieuwste versie, alleen nog Gebruiksondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot de nieuwste en de direct daaraan voorafgaande versie.
- 3.4.3 Voor nieuwe versies met aanvullende functionaliteiten kan Leverancier een nieuwe vergoeding verlangen. Leverancier staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteiten bevat. Leverancier is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.4.4 Leverancier kan van de Klant verlangen dat zij haar systeem aanpast voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

3.5 Gebruiksondersteuning

- 3.5.1 De Klant heeft recht op Gebruiksondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur zoals is bepaald in de Overeenkomst en, indien overeengekomen, de servicelevel overeenkomst. Bij gebreke van een bijzondere bepaling in de Overeenkomst, heeft de Klant recht op ondersteuning per e-mail of telefoon voor gemakkelijk te beantwoorden vragen en bij beschikbaarheid van medewerkers van Leverancier. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor Gebruiksondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal verzoeken om Gebruiksondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden Gebruiksondersteuning. Gebruiksondersteuning wordt uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantoortijden van Leverancier.
- 3.5.2 De verplichting van Leverancier ten aanzien van Gebruiksondersteuning is een inspanningsverplichting om vragen te beantwoorden met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur. Leverancier garandeert niet, dat zij ten behoeve van de Gebruiksondersteuning te allen tijde direct bereikbaar zal zijn en de vragen kan beantwoorden.
- 3.5.3 Werkzaamheden die verder gaan dan het beantwoorden van gebruiksvragen worden afzonderlijk tegen de gebruikelijke tarieven gefactureerd.
- 3.5.4 Als naar het oordeel van Leverancier de kennis van de Klant niet toereikend is om aan de Klant

Gebruiksondersteuning te verlenen, mag Leverancier de Gebruiksondersteuning staken of opschorten.

3.6 Einde van de Overeenkomst

- 3.6.1 Eindigt het gebruiksrecht, dan eindigt ook het onderhoud. Eindigt het onderhoud, dan eindigt ook het gebruiksrecht, tenzij Leverancier tegen nader te bepalen voorwaarden voortzetting toestaat. Als het gebruiksrecht of het onderhoud eindigt dient de Klant wel de verschuldigde vergoedingen voor de resterende overeengekomen duur van de Overeenkomst volledig te voldoen. Ook dient de Klant te voldoen aan al haar overige verplichtingen. Al betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd of gecrediteerd.

3.7 Betaling

- 3.7.1 Indien voor (een onderdeel van) een Clouddienst is overeengekomen dat afrekening plaatsvindt op basis van usage-based pricing met Credits, geldt het bepaalde in artikel 1.6 (Credits en usage-based pricing) met betrekking tot Credits.
- 3.7.2 Bij gebreke van een betalingsschema zijn alle bedragen voor onderhoud en aanvullende diensten vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 3.7.3 Bedragen ter zake het onderhoud van de Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst, ongeacht of de Klant de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

3.8 Onderhoud door toeleveranciers

- 3.8.1 Indien onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de voorwaarden van derden, zullen, voor wat betreft dat onderhoud uitsluitend de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in de Algemene Leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden worden aan de Klant beschikbaar gesteld (bijvoorbeeld via de website van Leverancier) en prevaleren boven afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De licentievoorwaarden van derden liggen ook voor de Klant ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze kosteloos op verzoek van de Klant aan de Klant toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

4 MAATWERKPROGRAMMATUUR

Dit hoofdstuk geldt aanvullend op hoofdstuk 1 en, indien van toepassing, hoofdstuk 2 en 3 van de Algemene Leveringsvoorwaarden, wanneer Leverancier Maatwerkprogrammatuur ontwikkelt en aanverwante diensten verleent.

4.1 Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur

- 4.1.1 Als vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst geen specificaties of ontwerp voor Maatwerkprogrammatuur door of namens de Klant zijn aangeleverd, specificeren Partijen in goed overleg schriftelijk welke Maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld en op welke wijze de ontwikkeling plaatsvindt. Partijen erkennen dat goede samenwerking en communicatie hiervoor cruciaal zijn. Partijen zullen handelen volgens de schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en procedures.
- 4.1.2 De Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Leverancier verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook wanneer deze van derden afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties komen uitsluitend voor rekening en risico van

- de Klant.
- 4.1.3 Leverancier kan, zonder daartoe verplicht te zijn, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen onderzoeken. Bij geconstateerde onvolkomenheden mag Leverancier de overeengekomen werkzaamheden op schorten, totdat de Klant de betreffende onvolkomenheden heeft verholpen. De Klant moet de haar bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur zo spoedig en volledig mogelijk aan Leverancier melden.
- 4.1.4 Indien Partijen een ontwikkelmethode hanteren waarbij tijdens de uitvoering prioriteiten in specificaties worden vastgesteld, gebeurt deze prioritering steeds in goed overleg.

4.2 Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur

- 4.2.1 Leverancier zal de Maatwerkprogrammatuur met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de specificaties of het ontwerp en - waar van toepassing - de schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en procedures. Leverancier kan verlangen dat de Klant vooraf schriftelijk en onvoorwaardelijk akkoord gaat met de specificaties of het ontwerp en mag de start uitstellen tot dit akkoord door de Klant is gegeven. De ontwikkelwerkzaamheden van Leverancier worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd dat voldoende bepaald is.
- 4.2.2 Als is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur in fasen zal plaatsvinden of als Leverancier gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, mag Leverancier (zonder daartoe verplicht te zijn) de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uitstellen totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.2.3 Alleen als dat schriftelijk overeengekomen, volgt Leverancier aanwijzingen van de Klant op. Leverancier hoeft aanwijzingen die de inhoud of omvang van de Maatwerkprogrammatuur wijzigen of aanvullen niet te volgen. Als zij dit wel doet, worden de extra werkzaamheden volgens de gebruikelijke tarieven vergoed. Is de Overeenkomst aangegaan met het oog op uitvoering door specifieke personen, dan mag Leverancier deze – na overleg met de Klant – vervangen door gelijkwaardig gekwalificeerde personen.
- 4.2.4 Als Leverancier dat vraagt, zal de Klant Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van de Klant te verrichten.

4.3 Aflevering en installatie

- 4.3.1 Leverancier levert de Maatwerkprogrammatuur op de overeengekomen informatiedragers of online via telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 4.3.2 Installatie door Leverancier vindt uitsluitend plaats indien schriftelijk overeengekomen. Bij gebreke van afspraken installeert, richt, parametrizeert en tuneert de Klant de Maatwerkprogrammatuur zelf en past zo nodig Apparatuur en gebruiksomgeving aan. Leverancier is alleen verplicht tot (medewerking aan) Dataconversie als dat schriftelijk overeen is gekomen.

4.4 Acceptatietest en acceptatie

- 4.4.1 Als Partijen niet schriftelijk een acceptatietest overeen zijn gekomen, dan accepteert de Klant de Maatwerkprogrammatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Acceptatie vindt dan plaats bij de aflevering of, als installatie door Leverancier schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie.
- 4.4.2 Als tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen gelden de artikelen 4.4.3 tot en met 4.4.9.
- 4.4.3 De Klant moet fouten in de Maatwerkprogrammatuur onverwijld melden aan Leverancier.
- 4.4.4 De testperiode bedraagt 14 kalenderdagen na aflevering of - indien installatie door Leverancier

schriftelijk is overeengekomen - na voltooiing van de installatie. Tijdens de testperiode mag de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. De Klant moet de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren. De Klant moet de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren.

- 4.4.5 De Klant moet onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid toetsen of de afgeleverde Maatwerkprogrammatuur beantwoordt aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, komt ondersteuning door Leverancier bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant.

- 4.4.6 De Maatwerkprogrammatuur geldt als geaccepteerd:

- a. op de eerste dag na de testperiode; of
- b. als Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 4.4.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 4.4.8 aan acceptatie niet in de weg staan.

Als de Klant vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie de Maatwerkprogrammatuur voor productieve of operationele doeleinden gebruikt, geldt in afwijking van het bovenstaande dat de Klant de Maatwerkprogrammatuur volledig heeft geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 4.4.7 Als tijdens de acceptatietest blijkt dat de Maatwerkprogrammatuur Fouten bevat, moet de Klant Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. Leverancier zal zich in dat geval naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleem vermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur mag aanbrengen.

- 4.4.8 De Klant mag acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur niet onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of op grond van Geringe Fouten. De Klant mag acceptatie ook niet onthouden om subjectieve redenen, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces in de Maatwerkprogrammatuur.

- 4.4.9 Bij aflevering en/of test in fasen of onderdelen laat niet-acceptatie van een fase of onderdeel een eerdere acceptatie van een eerdere fase of ander onderdeel van de Maatwerkprogrammatuur onverlet. Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 4.4 betekent dat Leverancier heeft voldaan aan haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en – indien overeengekomen – installatie van de Maatwerkprogrammatuur.

4.5 Gebruiksrecht

- 4.5.1 De Klant verkrijgt een gebruiksrecht op de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur en de daarbij behorende Documentatie voor de duur van de Overeenkomst. Het gebruiksrecht is niet-eeuwigdurend, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet- sublicentieerbaar.

- 4.5.2 Leverancier stelt kopieën van de broncode van de Maatwerkprogrammatuur en de bij de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur gemaakte technische documenten alleen aan de Klant ter beschikking als dat schriftelijk overeen is gekomen. In dat geval mag de Klant wijzigingen in de Maatwerkprogrammatuur aanbrengen indien en voor zover dat schriftelijk is overeengekomen. Als Leverancier in rechte wordt verplicht tot afgifte of overdracht van (kopieën van) de broncode en/of de technische documenten, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

- 4.5.3 Leverancier is niet verplicht om voor het gebruik en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- of databibliotheken ter beschikking te stellen. Als Leverancier dat toch doet, kan Leverancier verlangen dat de Klant daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst sluit en een aanvullende vergoeding betaalt.

- 4.5.4 Onderhoud aan Maatwerkprogrammatuur en ondersteuning aan Gebruikers behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier, tenzij dat expliciet schriftelijk overeen is gekomen. Onderhoud aan Maatwerkprogrammatuur en ondersteuning aan Gebruikers worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier aan de Klant gefactureerd.
- 4.5.5 De Klant mag de Maatwerkprogrammatuur niet reverse assembleren, reverse compileren, de-compileren, vertalen en niet anderszins proberen de broncode of onderliggende componenten van modellen, algoritmen en systemen van de Maatwerkprogrammatuur te achterhalen.

4.6 Gebruiksbeperkingen

- 4.6.1 Als de Overeenkomst uitdrukkelijk bepaalt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door de Klant worden gedragen, gelden er ten aanzien van de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur geen beperkingen in het gebruiksrecht, met uitzondering van hetgeen elders in de Algemene Leveringsvoorwaarden is bepaald, waaronder in artikel 4.6.6.
- 4.6.2 Als tussen Partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur, moet de Klant zich daar strikt aan houden. Schending overeengekomen gebruiksbeperkingen vormen zowel een toerekenbaar tekortschieten door de Klant in de uitvoering van de Overeenkomst, alsook een inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom van Leverancier op de Maatwerkprogrammatuur. Gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
 - a. het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur bestemd is; of
 - b. het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur bestemd is; of
 - c. toegestane Gebruikers (bijvoorbeeld maximaal aantal, al dan niet gelijktijdig of hoedanigheid); of
 - d. toegestane locaties; of
 - e. toegestane vormen en doelen van gebruik; of
 - f. andere kwantitatieve of kwalitatieve beperkingen.
- 4.6.3 Als de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, mag de Klant bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Maatwerkprogrammatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type gebruiken.
- 4.6.4 Leverancier kan verlangen dat de Klant de Maatwerkprogrammatuur pas in gebruik neemt na ontvangst door de Klant van de benodigde codes.
- 4.6.5 De Klant mag technische voorzieningen ter bescherming van de Maatwerkprogrammatuur tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik niet (doen) verwijderen of omzeilen.
- 4.6.6 De Klant mag de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt ook verstaan medewerkers van aan de Klant gelieerde bedrijven of instellingen. De Klant mag de Maatwerkprogrammatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals “timesharing”, “application service provision”, “software as a service” en “outsourcing”.
- 4.6.7 Het is de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij het ter beschikking stellen van de Programmatuur door Leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, 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 mag de Klant niet een derde – al dan niet op afstand – toegang geven tot de Maatwerkprogrammatuur of de Maatwerkprogrammatuur bij een derde voor hostingdiensten onderbrengen, ook niet als de desbetreffende derde de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt.
- 4.6.8 Leverancier kan naleving van gebruiksbeperkingen ten aanzien van de Maatwerkprogrammatuur door de Klant controleren. De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek. De Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot haar gebouwen en systemen aan Leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Leverancier in het kader van een dergelijk

onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Maatwerkprogrammatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

4.7 Einde van het gebruiksrecht / de Overeenkomst

- 4.7.1 Binnen 3 kalenderdagen nadat het gebruiksrecht eindigt (om wat voor reden dan ook) retourneert de Klant alle exemplaren van de Maatwerkprogrammatuur waarover zij beschikking heeft gekregen van Leverancier aan Leverancier, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat vernietiging plaatsvindt, in welk geval de Klant de exemplaren binnen 3 kalenderdagen zal vernietigen. In geval van vernietiging bevestigt de Klant de vernietiging binnen 4 kalenderdagen na einde van het gebruiksrecht schriftelijk aan Leverancier. Leverancier is niet verplicht te helpen bij dataconversie.

4.8 Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

- 4.8.1 Als Partijen geen factureringsschema zijn overeengekomen zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.
- 4.8.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het gebruiksrecht in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden inbegrepen.
- 4.8.3 De volgende vergoedingen zijn niet inbegrepen in de vergoeding voor de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur:
- a. een vergoeding voor de door de Klant benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- en databibliotheken; en
 - b. eventuele installatiediensten; en
 - c. eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur; en
 - d. ondersteuning aan de Gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur.
- Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval afzonderlijk tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier gefactureerd.

4.9 Aanpassen van de Maatwerkprogrammatuur

- 4.9.1 De Klant mag de Maatwerkprogrammatuur niet aanpassen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier mag ter eigen discretie toestemming weigeren of voorwaarden stellen, waaronder voorwaarden voor wijze en kwaliteit van uitvoering.
- 4.9.2 Alle door of in opdracht van de Klant in de Maatwerkprogrammatuur aangebrachte aanpassingen zijn volledig voor risico van de Klant, ook als Leverancier toestemming heeft gegeven voor de aanpassingen.

4.10 Garantie

- 4.10.1 Leverancier garandeert dat de Maatwerkprogrammatuur voldoet aan de schriftelijk opgegeven specificaties gedurende een periode van maximaal 90 kalenderdagen na levering. De garantie geldt alleen voor de initiële levering. Leverancier garandeert niet dat de Maatwerkprogrammatuur ononderbroken of foutloos zal werken, noch dat alle gebreken worden verholpen. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten in de Maatwerkprogrammatuur binnen een redelijke termijn te herstellen volgens de afspraken met de Klant.
- 4.10.2 Herstel van fouten vindt plaats op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier mag tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur aanbrengen.
- 4.10.3 Leverancier is nooit gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Leverancier.

5 CLOUDDIENSTEN

Dit hoofdstuk geldt aanvullend op Hoofdstuk 1 en, indien van toepassing, op de hoofdstukken 2, 3 en 4 van de Algemene Leveringsvoorwaarden wanneer Leverancier Clouddiensten levert.

5.1 Clouddienst(en)

- 5.1.1 Leverancier zal aan de Klant de in de Overeenkomst overeengekomen Clouddienst(en) en de overige diensten beschikbaar stellen of verrichten. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf of werking van de infrastructuur, of de internet- of de netwerkverbinding van de Klant of derden.
- 5.1.2 Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor:
- het beheer van de Clouddienst, waaronder instellingen, gebruik en inzet van de resultaten; en
 - toegang tot en het gebruik van de Clouddienst(en) benodigde Hulpmiddelen, zoals (rand)apparatuur en software, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door Leverancier genoemde technische en functionele specificaties; en
 - instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan; en
 - installeren, inrichten, aanpassen, parametriseren, tunen van (hulp)computerprogrammatuur en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur; en
 - bewerkstelligen van door de Klant gewenste interoperabiliteit; en
 - instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Clouddienst.
- 5.1.3 Leverancier is alleen verplicht tot (medewerking aan) Dataconversie als dat schriftelijk overeen is gekomen. Als de Clouddiensten ondersteuning aan Gebruikers omvatten, adviseert Leverancier telefonisch of per e-mail over het gebruik en functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik van de Clouddienst. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Deugdelijk onderbouwde verzoeken worden binnen een redelijke termijn in behandeling genomen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verleend op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren van Leverancier.
- 5.1.4 Als de overeengekomen Clouddiensten het maken van back-ups van gegevens van de Klant omvatten, zal Leverancier - met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen frequentie, en bij gebreke daarvan eenmaal per week - een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van de Klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende een tussen Partijen schriftelijk overeengekomen termijn, en - bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren. Leverancier mag Hosting uit te besteden aan derden. Als de Hosting wordt uitbesteed zal de Klant uit hoofde van garantie en/of aansprakelijkheid tegenover Leverancier niet meer rechten hebben dan door de betreffende derde(n) aan Leverancier zijn verleend.

5.2 Uitvoering Clouddiensten

- 5.2.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Clouddiensten zorgvuldig uit te voeren, in voorkomend geval volgens de schriftelijk overeengekomen afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier zijn inspanningsverbintenissen, tenzij en voor zover in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd dat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 5.2.2 Leverancier verricht de Clouddiensten uitsluitend in opdracht van de Klant. Leverancier mag op verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, of in verband met een wettelijke verplichting, gegevens van de Klant, haar medewerkers of Gebruikers delen met overheidsinstanties. Verricht Leverancier werkzaamheden met betrekking tot gegevens van de Klant, haar medewerkers of Gebruikers op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, of in verband met een wettelijke verplichting, dan worden alle

daarmee samenhangende kosten aan de Klant in rekening gebracht, tenzij die werkzaamheden rechtstreeks het gevolg zijn van aan Leverancier toe te rekenen handelen of nalaten; in dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.

- 5.2.3 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de Clouddiensten. Leiden dergelijke wijzigingen tot wezenlijke aanpassing van procedures bij de Klant, dan informeert Leverancier de Klant daar zo tijdig mogelijk over en komen de daarmee gemoeide kosten voor rekening van de Klant. De Klant mag de Overeenkomst in dat geval schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, tenzij:
- a. de wijziging voortvloeit uit relevante wetgeving of andere voorschriften van bevoegde instanties; of
 - b. de wijziging voortvloeit uit wijzigingen bij derde partijen waarvan Leverancier afhankelijk is; of
 - c. Leverancier de met de aanpassing van de procedures bij de Klant gemoeide kosten voor haar rekening neemt.
- 5.2.4 Leverancier kan de uitvoering van de Clouddienst voortzetten met een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. Leverancier zal op schriftelijk verzoek van de Klant proberen (zonder daartoe verplicht te zijn), specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteit van de Clouddienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 5.2.5 Leverancier mag de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of voor aanpassing of verbetering. Leverancier laat een buitengebruikstelling niet langer duren dan noodzakelijk, laat deze zo mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden en kondigt deze, naar gelang de omstandigheden, vooraf aan. Een aangekondigde buitengebruikstelling geldt niet als tekortkoming van Leverancier.
- 5.2.6 Als de Klant gegevens moet aanleveren voor de Clouddiensten, bereidt en levert zij deze aan volgens de door Leverancier te stellen voorwaarden. De Klant brengt te verwerken gegevens naar — en haalt verwerkingsresultaten op van — de locatie waar Leverancier de Clouddiensten uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de Klant, ook als deze door of via Leverancier worden verzorgd. De Klant staat ervoor in dat alle door haar ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies juist en volledig zijn en dat alle informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.
- 5.2.7 Alle Apparatuur, Programmatuur en Zaken die Leverancier bij de Clouddiensten gebruikt, blijven eigendom van Leverancier of diens toeleveranciers. De daarop rustende Intellectuele Eigendomsrechten berusten eveneens bij Leverancier of diens toeleveranciers, ook als de Klant vergoedingen betaalt voor de ontwikkeling of aanschaf daarvan.

5.3 Betaling

- 5.3.1 De vergoedingen voor de Clouddienst en de wijze van betaling zijn opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende Clouddiensten telkens vooraf per maand verschuldigd.
- 5.3.2 Leverancier kan van tijd tot tijd aan Klant (bijvoorbeeld in de Programmatuur of via de website van Leverancier) een 'fair use policy' communiceren die van toepassing zal zijn op de Clouddiensten. Als gebruik door de Klant in strijd is met de bepalingen van een toepasselijke, van tijd tot tijd aan de Klant (bijvoorbeeld in de Programmatuur of via de website van Leverancier) gecommuniceerde 'fair use policy' mag Leverancier 'overgebruik' door de Klant aan de Klant factureren (al dan niet achteraf) tegen de dan door Leverancier gehanteerde tarieven.

5.4 Garantie

- 5.4.1 Leverancier garandeert dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur gedurende maximaal 90 dagen na levering voldoet aan de door Leverancier schriftelijk aangegeven specificaties. Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur zonder Fouten is en zonder onderbrekingen zal functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de zelf ontwikkelde Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, mits de desbetreffende gebreken gedetailleerd en meteen na ontdekking en in ieder geval binnen 30 kalenderdagen na

ontdekking schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur beschikbaar wordt gesteld. Leverancier is niet verplicht gebreken in de Programmatuur die zij niet zelf heeft ontwikkeld te herstellen. Leverancier mag tijdelijke oplossingen of programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aanbrengen. Herstel buiten de garantieperiode zal tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier worden uitgevoerd.

- 5.4.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de Clouddiensten en de met gebruikmaking van de Clouddiensten gegenereerde gegevens. De Klant zal de resultaten van de Clouddiensten en de met gebruikmaking van de Clouddiensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 5.4.3 De Klant zal zelf – mede op basis van door Leverancier verstrekte informatie - de risico's van storingen, gebreken, dataverlies of andere incidenten inventariseren en treft waar nodig aanvullende maatregelen. Leverancier verleent op verzoek redelijke medewerking, onder nader te bepalen (financiële) voorwaarden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor herstel van verloren gegevens, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Leverancier.
- 5.4.4 Leverancier zal zich inspannen om de in het kader van Clouddienst aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante Nederlandse wet- en regelgeving tenzij dit in redelijkheid niet van Leverancier gevergd kan worden.

5.5 Toegang tot de Clouddienst

- 5.5.1 De Klant is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor ieder gebruik van de Clouddienst en Toegangsmiddelen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door onbevoegd gebruik van de Toegangsmiddelen.
- 5.5.2 Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en alleen voor intern gebruik binnen de organisatie van de Klant. De Klant zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen voor en bij gebruik van de Toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.
- 5.5.3 Leverancier mag de Toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen en zal de Klant tijdig op de hoogte stellen van wijzigingen.
- 5.5.4 De Klant meldt (vermoedens van) onbevoegd gebruik van Toegangsmiddelen onmiddellijk bij Leverancier.
- 5.5.5 De Klant kan Leverancier verzoeken de Toegangsmiddelen te blokkeren. Leverancier mag dit ook op eigen initiatief doen bij onbevoegd gebruik van Toegangsmiddelen. Leverancier is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van de Klant en/of derden die is ontstaan door de blokkade.

5.6 Gebruik van de Clouddienst

- 5.6.1 De Klant staat er bij het gebruik van de Clouddienst in elk geval voor in dat hij en de Gebruiker(s) - voor zover relevant - de volgende regels in acht zullen nemen:
 - a. de Klant moet zorgen voor bescherming van (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door Gebruiker(s) of derden; en
 - b. de Klant en de Gebruikers mogen bij het gebruik van de Clouddienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) Clouddienst of Leverancier anderszins kunnen beschadigen; en
 - c. de Klant en de Gebruikers mogen niets doen of nalaten waardoor storingen in de Clouddienst, (computer) netwerken of infrastructuren (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt; en
 - d. de Klant en de Gebruikers zullen niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden; en
 - e. de Klant en de Gebruikers mogen geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden, zoals door het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Clouddienst; en

- f. de Klant en de Gebruikers mogen niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ("hacken"); en
 - g. de Klant en de Gebruikers mogen de Clouddienst niet (direct of indirect) benaderen via eigen geautomatiseerde systemen, waaronder (externe) Agents, op een wijze waarbij namens meerdere (niet-gelicentieerde) gebruikers gebruik wordt gemaakt van de Clouddienst of waarbij op geautomatiseerde wijze data uit de Clouddienst wordt verzameld, geëxtraheerd of hergebruikt, tenzij Leverancier hiervoor voorafgaand schriftelijke toestemming heeft verleend.
- 5.6.2 Bij overtreding van de regels opgenomen in artikel 5.6.1 moet de Klant door Leverancier in verband daarmee te geven redelijke instructies opvolgen en ervoor zorgen dat Gebruikers dat ook doen.
- 5.6.3 Als met behulp van de Clouddienst onrechtmatig gegevens worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd, mag Leverancier deze zonder aankondiging verwijderen en vernietigen. De Klant geeft hiervoor bij voorbaat toestemming. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door deze verwijdering.
- 5.6.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 5.8 kan Leverancier de toegang onmiddellijk, zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling tot de Clouddiensten opschorten of Toegangsmiddelen blokkeren als:
 - a. Leverancier een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met artikel 5.6.1, of andere overeengekomen bepalingen over gebruik; of
 - b. er sprake is van verstoring van de Clouddienst door bijvoorbeeld een (distributed) denial of service-, ransomware- of cybercrime-aanval; of
 - c. gebruik door de Klant in strijd is met de bepalingen van een toepasselijke, van tijd tot tijd aan de Klant(bijvoorbeeld in de Programmatuur of via de website van Leverancier) gecommuniceerde 'fair use policy'; of
 - d. Leverancier dit wettelijk of op grond van een rechterlijk bevel verplicht is.De verplichting van de Klant tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

5.7 Applicaties van derden

- 5.7.1 Indien en voor zover Leverancier bij de uitvoering van de Clouddienst, applicaties of andere programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, of er gebruik wordt gemaakt van Clouddiensten of applicaties van derde partijen, gelden voor die applicaties en programmatuur de voorwaarden van de betreffende derde(n). Die voorwaarden treden in de plaats van afwijkende afspraken tussen Leveranciers en de Klant.
- 5.7.2 De Klant verklaart kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en aanvaardt de bedoelde voorwaarden van die derde(n), welke door Leverancier ter hand zijn gesteld of op enige andere wijze aan Klant zijn verstrekt. Deze voorwaarden liggen ook voor de Klant ter inzage bij Leverancier. Daarnaast zal Leverancier deze op verzoek kosteloos aan de Klant toezenden.
- 5.7.3 Indien en voor zover de voorwaarden van derden in de verhouding tussen Leverancier en de Klant niet van toepassing zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden de afspraken tussen Leverancier en de Klant inzake het gebruik van programmatuur. Leverancier kan met betrekking tot gebruik en onderhoud van applicaties van derden nooit verdergaand worden aangesproken dan zijzelf kan doen tegenover haar desbetreffende toeleverancier.
- 5.7.4 Indien en voor zover de Klant bij het gebruik van de Clouddienst externe applicaties, systemen of Agents aan de Clouddienst koppelt of daarvan gebruik laat maken, is de Klant hiertoe slechts gerechtigd via door Leverancier uitdrukkelijk geautoriseerde interfaces, waaronder begrepen API's en integraties. Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier andere koppelingen tot stand te brengen of te gebruiken. Leverancier is gerechtigd ongeautoriseerde koppelingen zonder voorafgaande aankondiging te blokkeren of te beëindigen.

5.8 Opschorting

- 5.8.1 Als de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Clouddienst, is Leverancier na voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling gerechtigd de toegang tot de Clouddienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren.

5.9 Gevolgen beëindiging

- 5.9.1 Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen te goeder trouw samenwerken om de Klant te ondersteunen bij remigratie van de met de Clouddiensten verwerkte Persoonsgegevens. Als de Klant wenst dat de gegevens worden overgedragen aan hemzelf of een door hem aangewezen derde, staat de continuïteit van beschikbaarheid van de gegevens en Clouddiensten centraal. Leverancier en Klant overleggen in dat geval over de omvang van de benodigde inspanning. Door Leverancier in dat verband gemaakte kosten worden op basis van nacalculatie aan de Klant gefactureerd.
- 5.9.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier de Persoonsgegevens op kosten van de Klant in een gebruikelijk formaat aan de Klant ter beschikking stellen.
- 5.9.3 Als de Klant niet binnen een periode van dertig (30) dagen na het beëindigen van de Overeenkomst heeft aangegeven dat hij overdracht van de Persoonsgegevens wenst, is Leverancier gerechtigd de Persoonsgegevens die met behulp van de Clouddienst worden verwerkt per direct, zonder voorafgaande mededeling, van haar systemen te verwijderen en te vernietigen.
- 5.9.4 Partijen kunnen overeenkomen dat de Klant na beëindiging van de Overeenkomst een tijdelijke zichtlicentie ("inkijklicentie") krijgt.

5.10 Overstap

- 5.10.1 De Klant heeft het recht om over te stappen naar een andere aanbieder van dataverwerkingsdiensten of naar een on-premise-ICT-infrastructuur (een **Overstap**). Als de Klant een Overstap wenst moet de Klant met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 2 (twee) maanden de Overeenkomst met betrekking tot de Clouddienst opzeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Leverancier met vermelding 'Overstap' (het **Overstapverzoek**). Gedurende een aansluitende overgangsperiode van maximaal dertig (30) dagen na de effectieve datum (dus met inachtneming van de termijn van minimaal 2 maanden) van opzegging van de Overeenkomst met betrekking tot de Clouddienst blijft de Clouddienst beschikbaar, onder gelijke voorwaarden. Gedurende de overgangsperiode zal Leverancier:
- redelijke ondersteuning verlenen aan de Klant en diens gemachtigde derden bij het overstapproces; en
 - de continuïteit van de Clouddienst blijven waarborgen; en
 - informatie verstrekken over bekende risico's voor de continuïteit; en
 - een hoog niveau van beveiliging van de gegevens waarborgen, in het bijzonder tijdens overdracht van de gegevens.
- 5.10.2 De Klant heeft het recht om in het Overstapverzoek de overgangsperiode eenmaal te verlengen met een periode die de Klant voor zijn eigen doeleinden geschikter acht.
- 5.10.3 Als de maximale overgangsperiode van dertig (30) dagen om technische redenen niet haalbaar is, stelt Leverancier de Klant daarvan schriftelijk in kennis binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst van het Overstapverzoek. In dat geval zal Leverancier de technische onhaalbaarheid motiveren en daarbij een alternatieve overgangsperiode voorstellen. Deze alternatieve overgangsperiode zal in geen geval langer zijn dan zeven (7) maanden. Gedurende deze periode blijft Leverancier gehouden tot voortzetting van de Clouddienst onder de bestaande contractuele voorwaarden, met inachtneming van het bepaalde over continuïteit en veiligheid.
- 5.10.4 Bij een Overstap zal Leverancier alle exporteerbare gegevens en digitale activa van de Klant in het kader van de Clouddienst overdragen, met uitzondering van gegevens die bedrijfsgeheimen of intellectuele eigendomsrechten van Leverancier bevatten. Leverancier behoudt het recht om vertrouwelijke bedrijfsinformatie, bedrijfsmodellen, bedrijfsgeheimen en intellectuele

eigendomsrechten te beschermen en maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid te waarborgen. Een specificatie van de categorieën overdraagbare gegevens en uitgesloten elementen, en documentatie over het overstapproces, waaronder informatie over exportformaten, technische beperkingen en interoperabiliteit (indien en voor zover van toepassing), zal worden opgenomen in een online register op de website van Leverancier. Leverancier heeft ervoor gekozen deze informatie online beschikbaar te stellen vanwege de voortdurende ontwikkeling van de Clouddienst en de daarmee gepaard gaande wijzigingen in exportmogelijkheden. In dat kader maakt die informatie, zoals die van tijd tot tijd te vinden is op de website van Leverancier, onlosmakelijk deel uit van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en daarmee van de Overeenkomst. De Klant en Leverancier, en eventuele derde partijen die bij het overstapproces zijn betrokken, zullen te goeder trouw samenwerken in het kader van de Overstap.

- 5.10.5 In het geval van een Overstap, wordt de Overeenkomst ten aanzien van de Clouddienst geacht te zijn beëindigd, en Leverancier stelt de Klant schriftelijk in kennis van deze beëindiging, als zich één van de volgende gevallen voordoet:
- a. indien en zodra de Overstap is afgerond; of
 - b. aan het einde van de maximale opzegtermijn van twee (2) maanden, indien de Klant geen Overstap initieert, maar Leverancier verzoekt om de exporteerbare data en digitale activa van de Klant in het kader van de Clouddienst na beëindiging van de Overeenkomst ten aanzien van de Clouddienst te wissen.
- 5.10.6 In geval van een Overstap heeft de Klant het recht om, gedurende een termijn van dertig (30) dagen na afloop van de overgangperiode van dertig (30) dagen, de exporteerbare gegevens en digitale activa die in het kader van de Clouddienst rechtstreeks door de Klant zijn gegenereerd of die rechtstreeks op de Klant betrekking hebben op te vragen bij Leverancier. Daarna zal Leverancier de gegevens verwijderen, tenzij tussen Partijen schriftelijk een andere bewaartermijn is overeengekomen.
- 5.10.7 Als de Klant een Overeenkomst met betrekking tot Clouddiensten die voor een bepaalde tijd is overeengekomen tussentijds beëindigt is de Klant onmiddellijk een beëindigingsvergoeding verschuldigd gelijk aan de overeengekomen vergoeding voor het restant van de looptijd van het contract vermeerderd met (tussentijdse) prijsverhogingen die al zijn doorgevoerd over de periode vóór beëindiging en prijsverhogingen die conform de afspraken tussen partijen zouden worden doorgevoerd (zoals automatische indexatie). Bij een driejaarcontract en beëindiging na 2 jaar en 8 maanden is de beëindigingsvergoeding dus gelijk aan de overeengekomen vergoeding over 4 maanden (inclusief eventuele verhogingen). De beëindigingsvergoeding is alleen dan niet verschuldigd als de Klant gerechtigd is de Overeenkomst op grond van artikel 1.14 te ontbinden vanwege toerekenbare tekortkoming.
- 5.10.8 In geval van een Overstap zal de Klant aan Leverancier overstapkosten verschuldigd zijn. Leverancier zal deze kosten, die direct verband houden met de overdracht van gegevens in het kader van een Overstap, na ontvangst van een Overstapverzoek specificeren op basis van het dan geldende consultancytarief en bestede tijd en materialen. Na 12 september 2027 zal Leverancier geen overstapkosten meer in rekening brengen aan de Klant. In het geval sprake is van aanvullende dienstverlening die verder gaat dan de wettelijke verplichtingen van Leverancier, zal Leverancier deze dienstverlening bij de Klant in rekening brengen op nacalculatie tegen de dan geldende tarieven. Als de Overstap betrekking heeft op Maatwerkprogrammatuur is Leverancier ook na 12 september 2027 gerechtigd om de hiervoor bedoelde overstapkosten in rekening te brengen aan de Klant.
- 5.10.9 In geval van een tegenstrijdigheid tussen artikel 5.9 en 5.10 heeft artikel 5.10 voorrang voor zover er sprake is van dwingend recht.

6 CONSULTANCY

Dit hoofdstuk geldt, naast hoofdstuk 1, wanneer Leverancier Consultancy uitvoert.

6.1 Consultancy

- 6.1.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Consultancy zorgvuldig uit te voeren, in voorkomend geval volgens de schriftelijk overeengekomen afspraken en procedures. Consultancy is altijd een inspanningsverbintenis, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is afgesproken dat voldoende bepaald is omschreven.
- 6.1.2 De looptijd van de Consultancy is afhankelijk van factoren zoals:
- inspanning van Leverancier;
 - kwaliteit van gegevens en informatie die de Klant verstrekt; en
 - medewerking van de Klant en derden.
- Leverancier legt zich vooraf niet vast op een looptijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.1.3 Indien Consultancy in fasen wordt uitgevoerd, mag Leverancier de start van een volgende fase uitstellen totdat de Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 6.1.4 Alleen als dat schriftelijk overeengekomen is, volgt Leverancier aanwijzingen van de Klant op. Leverancier hoeft aanwijzingen die de inhoud of omvang van de Consultancy wijzigen of aanvullen niet te volgen. Als zij dit wel doet, worden de extra werkzaamheden volgens de gebruikelijke tarieven vergoed.
- 6.1.5 Als de Overeenkomst is aangegaan voor uitvoering door een bepaalde persoon, mag Leverancier deze na overleg met de Klant vervangen door een of meer personen met vergelijkbare kwalificaties. De door Leverancier in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met de Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 6.1.6 Als de Klant gegevens aanlevert, gebeurt dit volgens de door Leverancier gestelde voorwaarden, op kosten en voor risico van de Klant. De Klant staat in voor juistheid, volledigheid en conformiteit met de specificaties van Leverancier van de verstrekte gegevens.
- 6.1.7 De diensten van Leverancier worden uitsluitend verricht op de voor Leverancier gebruikelijke werkdagen en tijden.
- 6.1.8 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gebruikt de Klant door Leverancier afgegeven adviezen voor eigen rekening en risico.
- 6.1.9 De bewijslast dat Consultancy niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, rust op de Klant. Leverancier behoudt zich het recht voor met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 6.1.10 Alle Apparatuur, Programmatuur (inclusief die van derden) en Zaken die Leverancier bij de uitvoering gebruikt, blijven eigendom en/of Intellectuele Eigendom van Leverancier, ook als de Klant een vergoeding betaalt voor ontwikkeling of aanschaf.
- 6.1.11 Als de Klant programmatuur, apparatuur of andere bedrijfsmiddelen ter beschikking stelt, is de Klant verantwoordelijk voor alle benodigde licenties en goedkeuringen die Leverancier voor het gebruik nodig heeft.
- 6.1.12 Hieronder volgen de betalingsverplichtingen van de Klant in geval van annulering van Consultancydiensten.

Moment van ontvangst door Leverancier van annulering:	Vergoeding verschuldigd door de Klant
2 weken of meer voor geplande moment	50% van de overeengekomen vergoeding
Minder dan 2 weken voor geplande moment	100% van de overeengekomen vergoeding

6.2 Rapportage

- 6.2.1 Als dat schriftelijk overeen is gekomen zal Leverancier de Klant periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door de Klant aangewezen contactpersoon. De Klant moet Leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals:
- de gewenste wijze van rapporteren; of
 - vraagpunten waaraan de Klant aandacht wil besteden; of
 - prioriteitenstelling van de Klant; of
 - beschikbaarheid van middelen en personeel van de Klant; of
 - bijzondere of voor Leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.
- De Klant moet zorgen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Leverancier

- verstrekke inlichtingen binnen de organisatie van de Klant.
- 6.2.2 Als een door Leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep samen met door de Klant aangewezen personen, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Een besluit genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep bindt Leverancier alleen als:
- De besluitvorming volgens schriftelijke afspraken tussen Partijen plaatsvindt; of
 - Leverancier het besluit schriftelijk heeft aanvaard.
- 6.2.3 Leverancier hoeft nooit een besluit te aanvaarden als dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. De Klant moet ervoor zorgen dat haar vertegenwoordigers in een project- of stuurgroep waarvan ook personen van Leverancier deel uitmaken, bevoegd zijn om voor de Klant bindende besluiten te nemen.
- 6.2.4 Voor de continuïteit van de werkzaamheden zal de Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van de Klant moeten beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de gewenste doelstellingen van de Klant.
- 6.2.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier mag de Klant geen mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier. De Klant zal de adviezen of rapportages van Leverancier niet aan een derde verstrekken of (anderszins) openbaar maken.

6.3 Betaling

- 6.3.1 Op de betaling van Consultancy-diensten zijn de bepalingen van artikel 1.3 van toepassing. In aanvulling daarop gelden de volgende bepalingen.
- 6.3.2 De diensten worden geleverd op basis van het overeengekomen uurtarief. Diensten worden niet geleverd tegen een vaste prijs, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 6.3.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.
- 6.3.4 Behoudens andersluidende afspraken zal Leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en de voor de Klant gemaakte kosten op de voor Leverancier gebruikelijke wijze.
- 6.3.5 Een werkdag bestaat uit 8 uren, exclusief reis- en lunchtijd. Consultancy wordt afgenomen voor telkens minimaal 1 dagdeel (= 4 uren). Bezoekkosten worden in rekening gebracht volgens de Overeenkomst. Overwerk, dat wil zeggen werk buiten de kantooruren (kantooruren: 9:00 tot 18:00 uur), wordt in rekening gebracht op basis van de navolgende opslagen op het geldende uurtarief:
- Werkdagen van 18:00 uur tot 22:00 uur 50% opslag; en
 - Werkdagen van 22:00 uur tot 09:00 uur 100% opslag; en
 - Zaterdagen: 100% opslag; en
 - Zon- en feestdagen: 100% opslag;
- 6.3.6 Als Stand-bydiensten zijn overeengekomen dan kan Leverancier, ook buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen medewerkers inzetten. Stand-bydiensten worden verleend onder voorbehoud van beschikbaarheid van geschikte medewerkers en tegen de overeengekomen tarieven.
- 6.3.7 Voor het verlenen van diensten buiten Nederland brengt Leverancier aan de Klant alle redelijke reis- en verblijfkosten in rekening, volgens met de hiervoor geldende interne regelingen van Leverancier.

7 VERWERKINGSVOORWAARDEN

Dit hoofdstuk 'Verwerkingsvoorwaarden' geldt wanneer Leverancier in het kader van haar dienstverlening en ten behoeve van de Klant, onder welke naam en op welke wijze dan ook, Persoonsgegevens Verwerkt. Begrippen zoals Verwerkingsverantwoordelijke, Verwerker, Persoonsgegevens, Verwerken, Betrokkene en Gegevensbeschermingseffectbeoordeling worden

in de Algemene Leveringsvoorwaarden voorts gebruikt in de betekenis als gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna verder: AVG).

7.1 Uitgangspunten van de Verwerking

- 7.1.1 De Persoonsgegevens zullen op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden Verwerkt, in overeenstemming met deze Verwerkingsvoorwaarden en in overeenstemming met de AVG, en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van Persoonsgegevens als deze regels een hoger beschermingsniveau voor de Persoonsgegevens voorschrijven dan de AVG. Partijen verstrekken elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie om een goede naleving van de AVG mogelijk te maken.
- 7.1.2 De Klant blijft rechthebbende van de Persoonsgegevens die door de Klant voor Verwerking aan Leverancier zijn verstrekt. Leverancier is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie, dan wel Persoonsgegevens te controleren, en is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door de Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie, dan wel Persoonsgegevens.

7.2 Onderwerp

- 7.2.1 De Klant is als Verwerkingsverantwoordelijke de Partij, die (alleen of samen met anderen) de doeleinden en de middelen van Verwerking van Persoonsgegevens bepaalt.
- 7.2.2 Leverancier is als Verwerker de Partij, die ten behoeve van de Klant Persoonsgegevens Verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
- 7.2.3 Leverancier zal de Persoonsgegevens ten behoeve van de Klant Verwerken in overeenstemming met de Overeenkomst inclusief deze Verwerkingsvoorwaarden. Het doel en het type te Verwerken Persoonsgegevens is opgenomen in de Overeenkomst. De toepasselijke beveiligingsmaatregelen die worden gebruikt door Leverancier, en waarvan de Klant bevestigt dat deze toereikend zijn, zijn beschreven op de website van Leverancier, onder 'Privacy'. De details van Sub-Verwerkers zijn eveneens beschreven op de website van Leverancier, onder 'Privacy'.
- 7.2.4 Ingeval een bepaling van deze Verwerkingsvoorwaarden in strijd zou zijn met een bepaling uit (een ander onderdeel van) de Overeenkomst, prevaleert het bepaalde in de Verwerkingsvoorwaarden.

7.3 Verwerking

- 7.3.1 Leverancier en de Klant verstrekken elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie om een goede naleving van de AVG mogelijk te maken.
- 7.3.2 Verwerking van Persoonsgegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.

7.4 Verantwoordelijkheden van Leverancier

- 7.4.1 Leverancier zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze Verwerken volgens deze Verwerkingsvoorwaarden en de verplichtingen van de AVG.
- 7.4.2 Leverancier Verwerkt Persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en de schriftelijke instructies die door de Klant zijn gegeven, tenzij Leverancier wegens een andere wettelijke verplichting of rechterlijk bevel, verplicht is om de Persoonsgegevens op een manier te Verwerken die hiermee in strijd is. In dit laatste geval brengt hij de Klant op de hoogte van de wettelijke verplichting of het rechterlijk bevel.
- 7.4.3 Leverancier Verwerkt alleen Persoonsgegevens van de Klant voor de doeleinden waarvoor deze zijn ontvangen en om aan de uit hoofde van deze Verwerkingsvoorwaarden gedelegeerde verplichtingen te voldoen. Leverancier zal de Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken.
- 7.4.4 Leverancier zal de Persoonsgegevens niet aan een derde verstrekken, tenzij deze uitwisseling plaatsvindt in opdracht van de Klant of anderszins in het kader van de uitvoering van de

Overeenkomst, of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel.

- 7.4.5 Leverancier zal de Persoonsgegevens niet wijzigen, bewerken, of op andere wijze veranderen zonder opdracht daartoe van de Klant.
- 7.4.6 Leverancier zal haar redelijke medewerking verlenen aan de verplichtingen van de Klant om aan de verzoeken van een Betrokkene te voldoen met betrekking tot zijn of haar rechten zoals vermeld in de AVG, zoals onder meer het recht tot inzage, rectificatie of wissen van diens Persoonsgegevens. Indien Leverancier een verzoek of bezwaar van een Betrokkene (of een andere daartoe bevoegde derde) ontvangt, stuurt Leverancier dit onmiddellijk door naar de Klant. Leverancier neemt hierop verder geen actie, anders dan op instructie van Klant. Klant zal aan Leverancier de redelijke kosten voor haar medewerking vergoeden.
- 7.4.7 Leverancier houdt een register bij van alle categorieën Verwerking(s)activiteiten) die namens Klant worden verricht in overeenstemming met de in de AVG genoemde vereisten. Leverancier zal aan de Klant alle relevante informatie ter zake verstrekken.
- 7.4.8 Leverancier zal de Klant ondersteunen bij het nakomen van de wettelijke informatieverplichtingen tegenover een toezichthoudende autoriteit of Betrokkenen en zo nodig, als het de technologie van Leverancier betreft, assistentie verlenen bij de uitvoering van een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling. De Klant zal aan Leverancier de redelijke kosten vergoeden als gevolg van de assistentie.

7.5 Verantwoordelijkheden van de Klant

- 7.5.1 De Klant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de Verwerking, de naleving van de wettelijke voorschriften inzake de bescherming van Persoonsgegevens, inclusief de bescherming van de rechten van de Betrokkenen.
- 7.5.2 Alleen de Klant is verantwoordelijk voor het vaststellen van het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens.
- 7.5.3 De Klant is verantwoordelijk voor het informeren van de Betrokkenen en het waarborgen van de rechten die Betrokkenen op basis van de AVG en andere toepasselijke privacywet- en regelgeving kunnen uitoefenen, en voor de communicatie met Betrokkenen.
- 7.5.4 De Klant garandeert dat de Persoonsgegevens correct, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn in het licht van de doeleinden waarvoor de Persoonsgegevens (verder) worden Verwerkt.
- 7.5.5 De Klant is verplicht om alle informatie die Leverancier nodig heeft voor de Verwerking, tijdig beschikbaar te stellen.
- 7.5.6 De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk (zowel tussen Partijen, als tegenover Betrokkenen en toezichthoudende autoriteit) voor het zekerstellen van een geldige rechtsgrond voor de Verwerking en vrijwaart Leverancier van iedere claim of klacht voortkomend uit de handelingen van Leverancier voor zover die handelingen het gevolg zijn van de instructies van de Klant.

7.6 Sub-Verwerkers

- 7.6.1 Leverancier zal Sub-Verwerker(s) kunnen inschakelen. De Klant stemt hierbij in met wijzigingen van Sub-Verwerkers en de daarmee samenhangende aanpassing van het op de genoemde website gepubliceerde overzicht door Leverancier. Dit beïnvloedt op geen enkele wijze de verplichtingen of aansprakelijkheid van Leverancier tegenover de Klant. Leverancier zal met de door haar ingeschakelde Sub-Verwerkers een overeenkomst sluiten die in overeenstemming is met de relevante wet- en regelgeving en deze Verwerkingsvoorwaarden.

7.7 Beveiliging en Inbreuken

- 7.7.1 Leverancier zal technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Persoonsgegevens te waarborgen en deze te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige Verwerking. De technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zullen steeds zijn beschreven op de website van Leverancier, onder 'Privacy' en zullen ten minste voldoen aan de daarvoor geldende algemeen geaccepteerde

beveiligingsstandaarden. De Klant erkent dat zij de afspraken voldoende acht voor een passende beveiliging van de Persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Partijen erkennen dat ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen incidenten nooit volledig kunnen worden uitgesloten.

- 7.7.2 Leverancier zal de Klant onverwijld, zonder onredelijke vertraging, in kennis stellen nadat zij zich bewust is van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (hierna: 'Inbreuk').
- 7.7.3 De kennisgeving als genoemd in artikel 7.7.2 wordt gedaan aan de vaste contactpersoon van de Klant op de wijze als beschreven op de website van Leverancier, onder 'Privacy'. Deze zal ten minste omvatten:
- a. de aard van de Inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van Betrokkenen en Persoonsgegevens-records in kwestie en, bij benadering, het aantal Betrokkenen en Persoonsgegevens-records in kwestie; en
 - b. de naam en contactgegevens van de daartoe aangewezen medewerker van Leverancier waar meer informatie kan worden verkregen; en
 - c. een beschrijving van de waarschijnlijke gevolgen van de Inbreuk; en
 - d. de door Leverancier genomen maatregelen of voorstellen om de Inbreuk aan te pakken, met inbegrip van, in voorkomend geval, maatregelen om de mogelijke nadelige effecten ervan te beperken.
- 7.7.4 Leverancier zal in geval van een Inbreuk de Klant ondersteunen bij het nakomen van de wettelijke informatieverplichtingen tegenover een toezichthoudende autoriteit of Betrokkenen. Leverancier kan de kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij de Klant, tenzij de Inbreuk aantoonbaar is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming door Leverancier.

7.8 Aanvullende bepalingen geheimhouding

- 7.8.1 Leverancier houdt de Persoonsgegevens die zij Verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst geheim en zal alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de Persoonsgegevens te verzekeren. Leverancier zal de verplichting tot geheimhouding ook opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen die toegang hebben tot Persoonsgegevens.
- 7.8.2 De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet als de Klant uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een derde partij te verstrekken, of een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel bestaat om de Persoonsgegevens aan een derde partij te verstrekken.

7.9 Controle

- 7.9.1 Leverancier stelt de Klant in staat om de naleving door Leverancier van de in deze Verwerkingsvoorwaarden genoemde verplichtingen te controleren of te laten controleren door onafhankelijke auditors, op kosten van de Klant, zonder vertrouwelijke gegevens van Leverancier te gebruiken en in te zien en zonder de werkprocessen van Leverancier te verstoren.
- 7.9.2 Indien de controle aantoont dat Leverancier niet voldoet aan haar wezenlijke verplichtingen op grond van de Verwerkingsvoorwaarden, zal Leverancier de aangetoonde tekortkomingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk beëindigen en/of herstellen. In zo een geval zal Leverancier ook de in redelijkheid gemaakte, aantoonbare kosten van de audit dragen.
- 7.9.3 De controle zal ten hoogste eenmaal per jaar plaatsvinden, tenzij de Klant redelijkerwijs aanwijzingen heeft dat Leverancier haar verplichtingen op grond van deze Verwerkingsvoorwaarden niet nakomt. Leverancier zal de Klant alle gegevens en informatie verstrekken die deze redelijkerwijs nodig heeft voor de controle.
- 7.9.4 In geval van een onderzoek door een toezichthoudende autoriteit zal Leverancier alle redelijke medewerking verlenen en de Klant zo snel mogelijk informeren.
- 7.9.5 Leverancier zal een persoon aanwijzen die fungeert als contactpersoon, die de Klant bijstaat bij het vervullen van verplichtingen tot openbaarmaking voortkomend uit de Verwerking en Leverancier zal de Klant informeren over de contactgegevens van de contactpersoon.
- 7.9.6 Leverancier is gerechtigd tot vergoeding van de redelijke kosten van haar medewerking aan een

controle als in dit artikel bedoeld, behoudens ingeval het tweede lid van toepassing is.

7.10 Wijzigingen

- 7.10.1 Leverancier zal in geval van wijzigingen in verplichtingen onder de Overeenkomst die mogelijk materiële gevolgen hebben voor de Verwerkingen, een bericht aan de vaste contactpersoon van de Klant sturen (welk bericht een elektronische mail kan zijn) met de voorgestelde wijzigingen van deze Verwerkingsvoorwaarden. De Klant zal eventuele bezwaren daartegen, alleen met betrekking tot materiële wijzigingen, binnen 30 dagen na ontvangst van het bericht doorgeven, en als de Klant geen bezwaar kenbaar maakt, zal de Klant geacht worden de wijzigingen te hebben aanvaard en zal de nieuwe versie van toepassing zijn vanaf de aangegeven ingangsdatum.
- 7.10.2 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid kan Leverancier van tijd tot tijd wijzigingen van ondergeschikt belang in de bijlagen maken, welke de algehele strekking van de Verwerkingsvoorwaarden onverlet laten. Deze wijzigingen zullen worden doorgegeven aan de Klant (hetgeen ook mag per elektronische mail), onder vermelding van het versienummer en de datum van ingang van de nieuwe versie.

7.11 Aansprakelijkheid

- 7.11.1 Leverancier vrijwaart de Klant voor boetes en/of dwangsommen van of namens een toezichthoudende autoriteit die aan Klant worden opgelegd en voor aanspraken voor schade van een Betrokkene(n), als vast is komen te staan dat deze boetes en/of dwangsommen dan wel aanspraken het gevolg zijn van het door Leverancier bij de Verwerking niet voldoen aan de specifiek tot Leverancier gerichte verplichtingen van de AVG of andere van toepassing zijnde privacywetgeving. Artikel 1.16 is van toepassing op de verplichting tot vrijwaring.
- 7.11.2 Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is de Klant gehouden om:
- Leverancier onverwijld schriftelijk te informeren over het bestaan en de inhoud van een aanspraak van een Betrokkene of van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthoudende autoriteit tot het opleggen van een boete of last onder dwangsom; en
 - in samenspraak met Leverancier te handelen en te communiceren richting een toezichthoudende autoriteit dan wel betreffende Betrokkene; en
 - tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan als daar redelijkerwijs aanleiding voor is; en
 - de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 7.11.3 De Klant vrijwaart Leverancier voor boetes en/of dwangsommen van of namens een toezichthoudende autoriteit aan Leverancier worden opgelegd en voor aanspraken voor schade van Betrokkene(n), als vast is komen te staan dat deze boetes en/of dwangsommen dan wel aanspraken het gevolg zijn van het door de Verwerkingsverantwoordelijk bij de Verwerking niet voldoen aan de specifiek tot de Klant gerichte verplichtingen van de AVG of andere van toepassing zijnde privacywetgeving.
- 7.11.4 Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Leverancier gehouden om:
- de Klant onverwijld schriftelijk te informeren over het bestaan en de inhoud van een aanspraak van een Betrokkene of van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthoudende autoriteit tot het opleggen van een boete of last onder dwangsom; en
 - in samenspraak met de Klant te handelen en te communiceren richting een toezichthoudende autoriteit dan wel betreffende Betrokkene; en
 - tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan als daar redelijkerwijs aanleiding voor is; en
 - de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de Klant. Leverancier zal daartoe de nodige volmachten, informatie en

medewerking aan Klant verlenen om zich, indien nodig in naam van Leverancier, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

- 7.11.5 Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derde partijen, waaronder begrepen Betrokkene(n), of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit is ieder voor het gedeelte van de schuld dat haar in onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen, waarbij rekening wordt gehouden met enige uitspraak van een rechtbank of bevoegd tribunaal, een toezichthoudende autoriteit en de bijdrage van iedere Partij in de niet-nakoming van de verplichtingen onder deze Verwerkingsvoorwaarden.

7.12 Looptijd en beëindiging

- 7.12.1 Deze Verwerkingsvoorwaarden zijn van toepassing met ingang van de datum van de Overeenkomst en blijven gedurende ten minste de gehele duur van de Overeenkomst van kracht.
- 7.12.2 Ingeval de Klant niet binnen een periode van dertig (30) dagen na het beëindigen van de Overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de Persoonsgegevens wenst, is Leverancier gerechtigd de Persoonsgegevens die met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen of Verwerkt per direct, zonder voorafgaande mededeling, van haar systemen te verwijderen en te vernietigen.

8 AI TOEPASSINGEN

Dit hoofdstuk bevat de voorwaarden die van toepassing zijn wanneer de Klant AI Toepassingen afneemt van Leverancier. Leverancier staat voor een zorgvuldige ontwikkeling en aanbieder van haar AI Toepassingen en spant zich in deze op verantwoorde wijze beschikbaar te stellen.

8.1 Aanbieden en gebruik van AI Toepassingen

- 8.1.1 Klant gaat uitdrukkelijk akkoord met het gebruik als onderaannemer en /of sub-verwerker (waar relevant) door Leverancier van de Toeleveranciers met betrekking tot de Toeleveranciers zoals die van tijd tot tijd door Leverancier aan Klant (op welke wijze dan ook) worden gecommuniceerd.
- 8.1.2 Leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen de AI Toepassing ter beschikking te stellen aan Klant.
- 8.1.3 Indien een door Leverancier ingeschakelde Toeleverancier die wordt gebruikt bij het leveren van de AI Toepassingen(en) niet (langer) beschikbaar is, zal Leverancier zich redelijkerwijs inspannen een vervangende Toeleverancier in te schakelen. Voor zover een dergelijke vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt de daaruit voortvloeiende onmogelijkheid tot (voortzetting van) levering aangemerkt als Overmacht.
- 8.1.4 Klant is als enige verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de AI Toepassing en de wijze waarop de resultaten van de AI Toepassing worden ingezet. De Klant is ook als enige verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Klant moet zelf de op haar eigen apparatuur benodigde (hulp)computerprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp) computer-programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen. Klant is als enige verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de AI Toepassing.
- 8.1.5 Klant begrijpt, aanvaardt en gaat ermee akkoord dat Output incorrect, onvolledig en/of inaccuraat kan zijn. Klant is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor het gebruik en toepassing van Output, waaronder ook begrepen het beoordelen van Output op correctheid, volledigheid en accuratesse en geschiktheid, en (het verzorgen van) menselijke tussenkomst. Klant begrijpt, aanvaardt en gaat ermee akkoord, dat mede vanwege de aard van de AI Toepassing(en) en kunstmatige intelligentie in het algemeen, Output niet uniek kan zijn en derden vergelijkbare output kunnen verkrijgen.
- 8.1.6 De Klant is verplicht ervoor te zorgen, en staat er tegenover Leverancier voor in, dat de Klant en Gebruikers:
- a. niemand misleiden door te suggereren dat Output is gegenereerd door mensen; en

- b. geen van de in artikel 5 lid 1 uit de AI-verordening genoemde situaties te verwezenlijken, zonder voorafgaande toestemming van Leverancier; en
- c. de AI Toepassing niet gebruiken om Content te genereren die (i) onrechtmatig of schadelijk is, (ii) in strijd is met enig wet- en/of regelgeving, (iii) in strijd is met de Overeenkomst, en/of (iv) inbreuk maakt op enig recht van enige derde; en
- d. de Speech-to-Text (STT)-functionaliteit niet inzetten voor spreker-identificatie, dat wil zeggen het aan de hand van stemkenmerken identificeren of profileren van natuurlijke personen; en
- e. de AI Toepassing niet gebruiken om te reverse assembleren, reverse compileren, de-compileren, vertalen en niet anderszins proberen de broncode of onderliggende componenten van modellen, algoritmen en systemen van de AI Toepassing te achterhalen (behalve voor zover dergelijke beperkingen in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving); en
- f. gerechtigd zijn de Input te (doen) gebruiken (door Gebruikers) voor de AI Toepassing(en); en
- g. gerechtigd zijn de Output te (doen) gebruiken (door Gebruikers).

- 8.1.7 De vergoedingen zoals door de Klant verschuldigd voor het gebruik van de AI Toepassingen staan vermeld in de prijslijst, zoals die van tijd tot tijd te vinden is op de website van Leverancier. De op de site genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief Btw. De Klant gaat bij voorbaat akkoord met de prijslijst en wijzigingen daarop.
- 8.1.8 Leverancier claimt geen eigendom op de Output gegenereerd door gebruik van de AI Toepassing, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen. Klant verkrijgt slechts een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Output intern te gebruiken.
- 8.1.9 Gebruik van Input: Voor zover wettelijk toegestaan, verleent Klant aan Leverancier een niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije licentie op de door Klant ingevoerde Input om de AI Toepassing te leveren, te onderhouden, te verbeteren en te beveiligen. Deze licentie omvat ook het recht om geanonimiseerde en geaggregeerde data te gebruiken voor analyse- en verbeterdoeleinden van de AI Toepassing.
- 8.1.10 Leverancier behoudt zich het recht voor om, zonder voorafgaande toestemming van Klant, de AI Toepassing geheel of gedeeltelijk aan te passen, te onderbreken of te beëindigen, indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, veiligheidsnormen, technische beperkingen of commerciële overwegingen.

8.2 Verboden AI-praktijken

De Klant is verplicht ervoor te zorgen, en staat er tegenover Leverancier voor in, dat de Klant en haar Gebruikers (en eventuele Agents) de AI Toepassing niet inzetten voor Verboden AI-praktijken in de zin van artikel 5 uit de AI-verordening. Als Leverancier een redelijk vermoeden heeft van dergelijk gebruik, is Leverancier gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging passende technische maatregelen te treffen ter voorkoming of beperking daarvan, waaronder begrepen het beperken van het gebruik of het blokkeren van de toegang tot (delen van) de AI Toepassing. Bij overtreding van dit artikel is de Klant jegens Leverancier aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade, kosten, boetes of sancties. Leverancier is in dat geval gerechtigd de toegang tot de AI Toepassing met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden zonder dat een ingebrekestelling is vereist en zonder gehouden te zijn tot enige restitutie of schadevergoeding.

8.3 GPAI-modellen en transparantie

- 8.3.1 Leverancier kan in haar AI Toepassingen gebruik maken van GPAI-modellen van derde aanbieders. Een actueel overzicht van de door Leverancier ingezette GPAI-modellen wordt op verzoek door Leverancier verstrekt en is daarnaast beschikbaar op de website van Leverancier, onder 'Privacy'. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uitsluitend gebruik te maken van GPAI-modellen waarvan de aanbieder voldoet aan de op hem rustende verplichtingen onder de AI-verordening.
- 8.3.2 Leverancier zorgt ervoor dat een AI Toepassing die rechtstreeks met natuurlijke personen interacteert (waaronder begrepen chatbots, generatieve AI-functionaliteit en spraakverwerking) overeenkomstig artikel 50 van de AI-verordening zodanig wordt vormgegeven dat de betrokken natuurlijke personen ervan op de hoogte worden gesteld dat zij met een AI-systeem interacteren,

tenzij dit gelet op de omstandigheden en context evident is. De Klant ziet erop toe dat haar Gebruikers van deze transparantievermelding kennisnemen.

- 8.3.3 De Klant bepaalt centraal welke AI Toepassingen en (Betaalde) Features binnen haar organisatie beschikbaar worden gesteld aan Gebruikers (middels opt-in of opt-out). Aan individuele Gebruikers komt geen zelfstandig opt-in of opt-out recht toe ten opzichte van Leverancier; de Klant is verantwoordelijk voor de interne governance ten aanzien van het AI-gebruik door haar medewerkers.

8.4 AI Incident-melding

De Klant meldt elk incident of elke onverwachte gedraging van de AI Toepassing die schade heeft veroorzaakt of redelijkerwijs kan veroorzaken aan personen of systemen, alsmede ieder (vermoeden van) misbruik, abnormale gebruikspatronen of ongeautoriseerde externe koppelingen met de AI Toepassing onverwijld en schriftelijk aan Leverancier. Leverancier zal ernstige incidenten in verband met hoog-risico AI Toepassingen melden aan de bevoegde nationale toezichthouder overeenkomstig artikel 73 van de AI-verordening. De Klant verleent Leverancier alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van deze meldplicht. Artikel 7 (Verwerkingsvoorwaarden) blijft onverminderd van toepassing op incidenten die tevens persoonsgegevens of ICT-systemen betreffen.

8.5 Credits voor AI Toepassingen

Het gebruik van AI Toepassingen wordt afgerekend in Credits. De algemene werking van Credits, waaronder de wijze van uitgifte, geldigheidsduur, niet-restitutie, opschorting bij saldo nul en wijziging van de verbruiksratio, is opgenomen in artikel 1.6.

8.6 Aansprakelijkheid AI Toepassingen

In aanvulling op en met voorrang boven artikel 1.16 (Aansprakelijkheid) geldt ten aanzien van AI Toepassingen het in dit artikel bepaalde.

- 8.6.1 Leverancier staat er niet voor in dat de Output van een AI Toepassing juist, volledig, actueel of geschikt is voor het beoogde gebruik van de Klant. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de beoordeling, validatie en toepassing van Output, waaronder mede begrepen het inzetten van adequate menselijke controle voordat Output wordt gebruikt voor beslissingen met significante gevolgen voor personen of bedrijfsprocessen.
- 8.6.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit gebruik van de AI Toepassing in strijd met de door Leverancier verstrekte gebruiksinstructies, documentatie of de bepalingen van deze Overeenkomst, waaronder mede begrepen gebruik voor Verboden AI-praktijken.
- 8.6.3 Voor zover de AI Toepassing gebruik maakt van GPAI-modellen of andere AI-componenten van derde aanbieders, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot hetgeen Leverancier zelf op die derde aanbieders kan verhalen. Leverancier is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de AI-modellen van derde aanbieders die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen.
- 8.6.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen die de Klant of een Gebruiker heeft genomen op basis van Output van de AI Toepassing, tenzij de schade direct en aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier in de ontwikkeling of beschikbaarstelling van de AI Toepassing.
- 8.6.5 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden - waaronder mede begrepen betrokkenen in de zin van de AVG en toezichthoudende autoriteiten - die voortvloeien uit (i) het gebruik van de AI Toepassing in strijd met de AI-verordening door de Klant, haar Gebruikers of Agents; (ii) het niet nakomen door de Klant van haar verplichtingen als Gebruiksverantwoordelijke onder de AI-verordening; of (iii) onjuiste of onvolledige Input verstrekt door de Klant, haar Gebruikers of Agents.
- 8.6.6 De totale aansprakelijkheid van Leverancier uit hoofde van of in verband met AI Toepassingen is te allen tijde beperkt tot het in artikel 1.16.1 genoemde maximum, met dien verstande dat

Leverancier nimmer aansprakelijk is voor schade als gevolg van de inherente onzekerheden verbonden aan het gebruik van AI-systemen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot hallucinaties, onverwachte Output of modelafwijkingen.

Growth Builders.