

Algemene leveringsvoorwaarden App

In dit document vindt u de algemene leveringsvoorwaarden van App B.V., behorende bij de Producten en diensten van App.

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN APP	1
I. ALGEMENE BEPALINGEN	2
1. BEGRIPSOMSCHRIJVING	2
2. TOEPASSELIJKHEID	3
3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST	3
4. VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER	4
5. WIJZE VAN AANSLUITING – TOEGANG TOT DATA EN AUTORISATIES	4
6. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	4
7. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR	5
8. WIJZIGING EN MEERWERK	5
9. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE	5
10. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING	7
11. VERGOEDING, FACTURATIE EN BETALING	8
12. GARANTIES EN KLACHTEN	9
13. AANSPRAKELIJKHEID EN RISICO	10
14. OVERMAGT	11
15. GEHEIMHOUDING	11
16. EIGENDOM EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	12
17. GEBRUIKSRECHT	13
18. DERDENPROGRAMMATUUR	13
19. DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST	14
20. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	15
II. PRIVACY EN BEVEILIGING	15
21. VERWERKER - VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE	15
22. VERWERKING PERSOONSGEGEVENS	15
23. MELDPlicht BEVEILIGINGSINCIDENTEN PERSOONSGEGEVENS	16
III. HOSTING	16
24. ALGEMEEN	16
25. OPGESLAGEN GEGEVENS	16
26. ONDERHOUD EN BESCHIKBAARHEID	17
IV. DETACHERING	17
27. DETACHERING	17
IV. VERKOOP EN ONDERHOUD VAN APPARATUUR	18
28. SELECTIE VAN APPARATUUR, AFLEVERING EN RISICO	18
29. OMGEVINGSEISEN EN INSTALLATIE APPARATUUR	19
30. GARANTIE APPARATUUR	19
31. DERDENAPPARATUUR	19
32. ONDERHOUD APPARATUUR	20
33. ONDERHOUDS- EN GEBRUIKSVOORWAARDEN APPARATUUR	20
34. UITSLUITINGEN ONDERHOUD OP APPARATUUR	21

I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Begripsomschrijving

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden App worden de navolgende begrippen met een (begin)hoofdletter gebruikt.

- 1.1 **App:** Opdrachtnemer App B.V.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Overeenkomst tot levering van Producten en diensten van App wordt gesloten.
- 1.3 **Partijen:** Opdrachtgever en App
- 1.4 **Overeenkomst:** de afspraken tussen Opdrachtgever en App met betrekking tot levering van de Producten en diensten van App, waarvan de 'algemene leveringsvoorwaarden App' onderdeel uitmaken.
- 1.5 **Derdenapparatuur:** apparatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij App rusten en (b) waarbij App niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die apparatuur en/of Programmatuur af te dwingen
- 1.6 **Derdenprogrammatuur:** Programmatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij App rusten en (b) waarbij App niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die apparatuur en/of Programmatuur af te dwingen.
- 1.7 **Gebrek:** een storing of het niet of niet volledig voldoen van de Producten en/of diensten van App aan het Overeengekomen gebruik.
- 1.8 **Hosting:** het door App door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de Producten en/of diensten van App.
- 1.9 **Producten en(/of) diensten van App:** alle door App op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten.
- 1.10 **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van Producten en diensten van App.
- 1.11 **Overeengekomen gebruik:** het beoogd gebruik van de Producten en diensten van App door Opdrachtgever vastgelegd in de Overeenkomst.
- 1.12 **Programmatuur:** het geheel van de door App te leveren Programmatuur (software, incl. websites).
- 1.13 **Update(s):** een opeenvolgende versie van Producten of diensten van App waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de Producten of diensten van App anderszins zijn verbeterd.
- 1.14 **Upgrade(s):** een opeenvolgende versie van Producten of diensten van App met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.15 **Vergoeding:** de in totaal voor de Producten en diensten van App overeengekomen prijs.
- 1.16 **Netiquette:** de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden App zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, bestellingen, overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen App en een Opdrachtgever, voor zover door Partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 App publiceert de algemene leveringsvoorwaarden op de organisatiewebsite op: www.appsoftware.nl/algemene-leveringsvoorwaarden-app.
- 2.3 De algemene leveringsvoorwaarden App bestaan uit 5 hoofdstukken.
- | | |
|----------------|---|
| Hoofdstuk I: | Algemene bepalingen (dat altijd van toepassing is) |
| Hoofdstuk II: | Privacy (dat van toepassing is indien App persoonsgegevens van Opdrachtgever gaat werken/verwerkt). |
| Hoofdstuk III: | Hosting (dat van toepassing is bij het verlenen van Hosting) |
| Hoofdstuk IV: | Detachering (dat van toepassing is bij detachering) |
| Hoofdstuk V: | Verkoop en onderhoud van apparatuur (dat van toepassing is bij verkoop en onderhoud van apparatuur) |
- 2.4 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Opdrachtgever, onder welke benaming ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen App en de Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6 App is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden op een door App vastgestelde datum, minimaal een (1) maand na bekendmaking, van kracht. Indien de Opdrachtgever niet instemt met de wijzigingen, heeft de Opdrachtgever tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de Overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen.
- 2.7 Nieuwe afspraken over Producten en/of diensten van App aan Opdrachtgever die niet in de Overeenkomst zijn inbegrepen, worden vastgelegd in een gezamenlijk te ondertekenen document. Deze wijzigingen worden na ondertekening geacht deel uit te maken van de oorspronkelijke Overeenkomst. De algemene leveringsvoorwaarden App zijn ook op deze nieuwe afspraken van toepassing.

3. Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle offertes, kostenindicaties en prijsopgaven zijn vrijblijvend, behalve indien door App schriftelijk anders is vermeld.
- 3.2 Een aanbieding of offerte gedaan door App heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders vermeld.
- 3.3 Een Overeenkomst komt eerst tot stand nadat hetzij (a) Opdrachtgever een schriftelijk aanbod van App schriftelijk of telefonisch heeft aanvaard, (b) Opdrachtgever en App een schriftelijk opgemaakte Overeenkomst hebben ondertekend of (c) App uitvoering geeft aan een schriftelijke of telefonische opdracht van Opdrachtgever.

4. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 4.1 De Opdrachtgever draagt zorg, conform instructie voor tijdige en juiste aanlevering van materiaal, zoals bijvoorbeeld teksten en logo's.
- 4.2 Opdrachtgever is gehouden de instructies van App omtrent de voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst op te volgen.
- 4.3 Opdrachtgever geeft tijdig wijzigingen in contactgegevens door aan App.

5. Wijze van aansluiting – toegang tot data en autorisaties

- 5.1 App zal zorgdragen voor aansluiting van de Opdrachtgever op de systemen van App, zodra dat mogelijk is. App zal aan Opdrachtgever de identificatiegegevens en/of codes meedelen.
- 5.2 De Opdrachtgever dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem toegewezen accountgegevens, identificatiegegevens en/of codes.
- 5.3 De Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik van de op grond van artikel 5.1 verkregen gegevens. Opdrachtgever vrijwaart App voor eventuele aanspraken van derden die uit dit gebruik voortvloeien. D.w.z. dat de Opdrachtgever alle kosten draagt van schade die veroorzaakt is door het onjuist of onzorgvuldig gebruik van zijn identificatiegegevens en/of codes.

6. Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 App zal zich inspannen de opdracht zorgvuldig uit te voeren en te streven naar een voor de Opdrachtgever goed en bruikbaar resultaat. Voor zover noodzakelijk zal App de Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.
- 6.2 Alle diensten van App worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst App uitdrukkelijk het resultaat schriftelijk heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijke overeengekomen.
- 6.3 Oplevering van de opdracht geschiedt zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst en aanlevering van gegevens en (promotie)materiaal, of op een later af te spreken tijdstip.
- 6.4 Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt zal App dit zo spoedig mogelijk meedelen aan de Opdrachtgever. In geval van overmacht aan de zijde van App zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht. Excessieve overschrijding van de levertijd door schuld van App kan Opdrachtgever beschouwen als een grond tot ontbinding van de Overeenkomst.
- 6.5 Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is App steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één (1) of meerdere andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 6.6 Indien is overeengekomen dat uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, is App gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren

uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 6.7 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is App gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst, tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. App is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 8. Wijziging en meerwerk.

7. Ontwikkeling van programmatuur

Wanneer standaard Producten en diensten van App niet toereikend zijn kan maatwerk Programmatuur uitkomst bieden. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- 7.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan App ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. App zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan App instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich erdoor kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.
- 7.2 App is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

8. Wijziging en Meerwerk

- 8.1 Indien App op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van App. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. App is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 8.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in het voorgaande lid het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en App, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 8.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal App Opdrachtgever desgevraagd van tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de gewenste extra werkzaamheden of prestaties.

9. Aflevering, installatie en acceptatie

- 9.1 App zal de te ontwikkelen of standaard Programmatuur aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door App uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij het ontbreken van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is App niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 9.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door App uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. App kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan App worden gerapporteerd.
- 9.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd: indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door App uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien App vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 9.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten Gebreken blijken, die het gebruik voor productieve doeleinden van de Programmatuur in de weg staan, zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Gebreken die volgens artikel 9.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 9.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Gebreken bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever App hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 9.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Gebreken bevat, zal Opdrachtgever App uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Gebreken informeren. App zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij App gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 9.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Gebreken, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van App om deze kleine Gebreken in het kader van de garantieregeling van artikel 12, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 9.7 Indien 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.
- 9.8 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 9.3 heeft tot gevolg dat App ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door App is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 9.6 betreffende kleine Gebreken en artikel 12 betreffende garantie.

10. Onderhoud en ondersteuning

- 10.1 App is in het kader van onderhoud en ondersteuning bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
- 10.2 Via een separate (uitgebreide) serviceovereenkomst kan er uitbreiding van bereikbaarheid worden afgesloten.
- 10.3 Afhankelijk van de afgenomen Producten en diensten van App kan onderhoud op verzoek worden afgenomen of kan er een onderhoudsovereenkomst worden afgesloten. Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt App Updates en/of Upgrades tegen een nader overeen te komen Vergoeding.
- 10.4 Indien er een onderhoudsovereenkomst is afgesloten, voert App in ieder geval noodzakelijk onderhoud uit om te blijven voldoen aan bestaande relevante wet- en regelgeving en zorgt daarbij dat de applicatie blijft voldoen aan het overeengekomen gebruik.
- 10.5 Onderhoud aan de systemen gebeurt waar mogelijk in overleg. Doch is App gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door App te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Opdrachtgever jegens App ontstaat.
- 10.6 App is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de inbelnummers, in de login procedure en het account, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Opdrachtgever jegens App ontstaat. App zal in een dergelijk geval de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de (geplande) wijzigingen.
- 10.7 Indien voor de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de Vergoeding van de Programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van App geconstateerde Gebreken in de Programmatuur gedetailleerd aan App melden. Na ontvangst van de melding zal App zich naar beste vermogen inspannen Gebreken te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere Updates van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door App te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. App is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. Bij het ontbreken van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde update(s) installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is App niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

- 10.8 App staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere kleine Gebreken zal werken of dat alle fouten of andere onvolkomenheden worden verbeterd.
- 10.9 App kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan App toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan App is gewijzigd. Herstel van corrupte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 10.10 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal App bij het beschikbaar komen van Update(s) van de Programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een Update is App niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een Upgrade kan App van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met App aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe Vergoeding wordt betaald.
- 10.11 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met App is aangegaan, kan App niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

11. Vergoeding, facturatie en betaling

Vergoeding

- 11.1 De door de Opdrachtgever te betalen Vergoeding is vastgelegd in de Overeenkomst.
- 11.2 Vergoedingen voor derden apparatuur bestaan uit de inkoopsprijs en een handeling fee. Bij zelf betrekken van de benodigde Derden apparatuur blijft de handeling fee van kracht.
- 11.3 Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende Vergoedingen door App worden aangepast. Deze jaarlijkse wijziging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) wijziging van het laatst gepubliceerde prijsindexcijfer voor 'computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' (CPA:62) zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel '[Dienstprijzen: commerciële dienstverleningindex \(2015=100\)](#)'.
- 11.4 App is daarnaast te allen tijde gerechtigd de hoogte van de Vergoedingen en overige kosten te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat zij van kracht worden bekendgemaakt. De Opdrachtgever die zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de Overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.
- 11.5 App is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van in Overeenkomst gespecificeerde Derden apparatuur en/of Derden programmatuur door te belasten.

Facturatie

- 11.6 Alle aan App verschuldigde Vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bijvoorbeeld doormiddel van een factureringsschema.
- 11.7 Indien diensten worden afgenomen op uurbasis voor nader te bepalen uren wordt eens per kalendermaand achteraf gefactureerd.
- 11.8 Alle Vergoedingen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur of apparatuur zijn voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

Betaling

- 11.9 De Opdrachtgever is verplicht binnen veertien (14) dagen na factuurdatum het verschuldigde Vergoeding te betalen.
- 11.10 Indien de Opdrachtgever niet binnen de hierboven genoemde termijn heeft betaald, deelt App hem dit schriftelijk mede en stelt daarbij een nadere termijn van betaling vast. Is ook binnen de nadere termijn niet betaald, dan is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. App zal vanaf dat moment rente in rekening brengen met een percentage dat gelijk is aan dat van de dan geldende wettelijke rente. Ook kan App de op de invordering vallende kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, geheel ten laste brengen van de Opdrachtgever.

Automatische incasso

- 11.11 Betaling van de verschuldigde Vergoeding kan plaats vinden door middel van een maandelijkse automatische incasso, waartoe de klant, App bij aanvang van de Overeenkomst of later heeft gemachtigd.
- 11.12 In geval van automatische incasso dient de Opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening.
- 11.13 De Opdrachtgever is in verzuim vanaf het tijdstip waarop de verschuldigde Vergoeding door toedoen van Opdrachtgever door App niet kan worden geïncasseerd of niet aan App is voldaan.
- 11.14 Indien verschuldigde Vergoeding door toedoen van de Opdrachtgever niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, brengt App een vertragsrente in rekening die gelijk is aan de wettelijke rente, welke verschuldigd zal zijn vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van incassering.
- 11.15 Indien abusievelijk een hoger bedrag geïncasseerd wordt, dan dient App het te veel geïncasseerde bedrag op eerste verzoek van de Opdrachtgever onverwijld aan de Opdrachtgever te retourneren. Eén en ander vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag van incassering tot aan die waarop bedoeld bedrag zal worden getourneerd.

BTW

- 11.16 Alle genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

12. Garanties en klachten

Garantie

- 12.1 App zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één (1) maand na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen één (1) maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij App zijn gemeld. App garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige onvolkomenheden zal werken of dat alle overige onjuistheden worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste Vergoeding, in welk geval App volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. App kan tevens volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan App toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van

App wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

- 12.2 Herstel van Gebreken zal geschieden op een door App te bepalen locatie. App is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 12.3 App heeft geen verplichting inzake herstel voor Gebreken die na afloop van de in artikel 12.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Klachten

- 12.4 Storingen, Gebreken, onvolkomenheden, wensen en klachten kunnen telefonisch of schriftelijk worden gemeld bij App. Voor ernstige klachten is er een klachtenprocedure en klachtenformulier beschikbaar.
- 12.5 Indien de klacht gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed.
- 12.6 App spant zich in klachten omtrent de zijn diensten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de diensten te komen.
- 12.7 Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Opdrachtgever niet op.
- 12.8 Komen Opdrachtgever en App er niet uit dan geniet het de voorkeur van App om mediation in te schakelen. Mocht ook mediation geen uitkomst bieden dan ontstaat een geschil (zie ook artikel 20) en is een gerechtelijke procedure een laatste redmiddel.

13. Aansprakelijkheid en risico

- 13.1 De Opdrachtgever is ten alle tijde verantwoordelijk voor de inhoud en gevolgen van de presentatie en/of publicatie hiervan in de bij App afgenomen producten, zoals websites. Ook indien hij deze ter beschikking heeft gesteld aan derden.
- 13.2 Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit de Overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 13.3 App is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van het woord, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van App.
- 13.4 De Opdrachtgever die handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene leveringsvoorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor App voortvloeiende schade.
- 13.5 App is bij zijn activiteiten soms afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden (zoals een door Opdrachtgever ingehuurd designbureau) waar App weinig of geen invloed op kan uitoefenen. App kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de samenwerking tussen deze derden met App of het verbreken van deze samenwerking ongeacht of er schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de samenwerking van deze derden met App.
- 13.6 In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is App slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van App voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

- 13.7 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de applicaties, Programmatuur en de schrijfruimte van App te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze algemene leveringsvoorwaarden App. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
- spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet - posten van een bericht met dezelfde inhoud;
 - het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermd werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet.
- 13.8 De Opdrachtgever vrijwaart App voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde Producten en diensten van App.
- 13.9 De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die App mocht lijden ten gevolge van een aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze algemene leveringsvoorwaarden App.
- 13.10 App kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor overmacht, zoals stroomuitval, calamiteiten, zowel technische als natuurlijke.
- 13.11 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Programmatuur of gegevens onderdeel van de Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever zijn gebracht.
- 13.12 App verzorgt in sommige gevallen in opdracht van klanten, tegen betaling van een Vergoeding de registratie van domeinen. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van de Opdrachtgever. App aanvaardt ter zake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid.

14. Overmacht

- 14.1 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan App niet in staat is zijn verplichtingen jegens de Opdrachtgever na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken.
- 14.2 Onder overmacht met betrekking tot de Overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 14.3 App is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De Overeenkomst zal dan worden ontbonden.

15. Geheimhouding

- 15.1 Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift,

onderzoek door een bevoegd toezichthouder of uitspraak van de rechter of een door Partijen aangewezen mediator hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Ook na ontbinding van de Overeenkomst blijft deze bepaling van kracht.

- 15.2 Partijen verplichten hun personeel en andere ingeschakelde hulppersonen om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in het vorige lid na te komen.
- 15.3 Partijen geven alle gegevens die zij van elkaar hebben ontvangen en die vertrouwelijk van aard zijn op eerste verzoek terug.
- 15.4 De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van één (1) keer de Vergoeding per overtreding.

16. Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

- 16.1 Tenzij anders overeengekomen, berusten alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door App ontwikkelde en ter beschikking gestelde producten en Programmatuur uitsluitend bij App.
- 16.2 App verleent, behoudens andersluidende afspraken in de Overeenkomst, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar Gebruiksrecht met betrekking tot het intellectuele eigendom door de duur van de Overeenkomst. Het Gebruiksrecht omvat het recht om de apparatuur en/of Programmatuur te gebruiken voor het overeengekomen gebruik, zie ook artikel 17 Gebruiksrecht.
- 16.3 Alle rechten op de van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens (blijven) rusten bij Opdrachtgever, ongeacht waar deze gegevens staan opgeslagen en ongeacht of de gegevens na initiële ontvangst zijn bewerkt of niet.
- 16.4 Indien derden met betrekking tot de producten, informatie of de Programmatuur als bedoeld in het eerste lid rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de betreffende Opdrachtgever hen terstond van de rechten van App op de hoogte te stellen. De Opdrachtgever dient terstond App in te lichten.
- 16.5 De Opdrachtgever vrijwaart App voor de rechten van derden met betrekking tot de door de Opdrachtgever, voor de overeengekomen producten en/of diensten, ter beschikking gestelde Programmatuur en/of informatie.
- 16.6 De Opdrachtgever dient de rechten van intellectuele eigendom van beschermde (open source) software, licenties en/of andere werken te respecteren en vrijwaart App van enige aanspraak. Tevens behoort een onderzoek naar het bestaan van een dergelijke rechten niet tot enige Overeenkomst die App sluit met zijn Opdrachtgevers.
- 16.7 Het door App vervaardigde materiaal en Programmatuur is en blijft eigendom van App.
- 16.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Programmatuur, websites, applicaties, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 16.9 Alle door App ontwikkelde websites en promotiematerialen kunnen door App voor eigen promotiedoeleinden worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.

17. Gebruiksrecht

- 17.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 16 Eigendom en intellectuele eigendomsrechten verleent App Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene leveringsvoorwaarden bepaalde omvat het Gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 17.2 De Programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het Gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het Gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het Gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 17.3 Het Gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en (eventuele) dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter Hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële Vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van App bevat.
- 17.4 Onverwijld na het einde van het Gebruiksrecht van de Programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan App retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het Gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging App onverwijld schriftelijk melding maken.
- 17.5 Alleen indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien App in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan App daarvoor een redelijke Vergoeding verlangen.

18. Derden programmatuur

- 18.1 Indien en voor zover App Programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door App schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de

bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij App en App zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en App om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

- 18.2 Indien en voor zover App kan bewijzen dat een Gebrek wordt veroorzaakt door een fout in Derden programmatuur wordt het Gebrek niet als Gebrek beschouwd. Leverancier van Derden apparatuur is aansprakelijk/verantwoordelijk.

19. Duur en einde van de overeenkomst

Duur

- 19.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van diensten en/of onderhoud, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij het ontbreken daarvan geldt een duur van één (1) jaar.

De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd.

Opschorting

- 19.2 App behoudt zich het recht voor de overeengekomen aansluiting(en) en/of diensten op te schorten, tijdelijk buiten bereik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de Opdrachtgever ter zake van de bedoelde aansluiting(en) of diensten in verzuim is ten aanzien van één van zijn verplichtingen jegens App. De verplichting tot betaling van de periodiek verschuldigde Vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.
- 19.3 Tot heraansluiting en/of ter beschikkingstelling van diensten wordt weer overgegaan, nadat de Opdrachtgever binnen een door App gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor weder indienststelling heeft voldaan. Hiervoor worden her aansluitkosten in rekening gebracht aan de klant.

Opzegging

- 19.4 De Overeenkomst kan uitsluitend tegen het einde van de betreffende periode schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. De bewijslast ligt bij de opzeggende Partij. Opzegging is geldig met bevestiging van de tegenpartij, de tegenpartij verstuurd binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Ontbinding

- 19.5 De Partijen hebben het recht de Overeenkomst met directe ingang op te zeggen, indien de wederpartij enige verplichting uit deze Overeenkomst niet nakomt en dit van zo ernstige aard is, dat niet in redelijkheid verlangd kan worden de Overeenkomst te laten voortduren en de verzakende Partij, na deswege bij aangetekende brief in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft deze verplichting na te komen.
- 19.6 App heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.
- 19.7 Indien de overmachtstoestand zestig (60) aaneengesloten dagen of gedurende in totaal meer dan negentig (90) dagen binnen een kalenderjaar heeft geduurd is de wederpartij van degene die zich op overmacht beroept, gerechtigd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te ontbinden.

20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 Storingen, Gebreken, onvolkomenheden en klachten kunnen worden gemeld bij App, volgens artikel 12. Garanties en klachten. Mochten alle inspanningen niet baten en zelfs mediaton geen uitkomst bieden, ontstaat er een geschil en is een gerechtelijke procedure een laatste redmiddel.
- 20.3 Alle geschillen (daaronder begrepen geschillen die slechts één van de Partijen als zodanig beschouwt) die naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter bij het arrondissement van App.

II. Privacy en beveiliging

Voor zover met de Producten en diensten van App persoonsgegevens worden verwerkt waarvan Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, gelden in aanvulling op het algemene deel de bepalingen uit onderhavige hoofdstuk.

21. Verwerker - Verwerkingsverantwoordelijke

- 21.1 Voor zover App in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt App als verwerker in de zin van EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt.
- 21.2 De Overeenkomst in combinatie met de algemene leveringsvoorwaarden App wordt door Partijen aangemerkt als Overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG.
- 21.3 App is bereid een separate verwerkersovereenkomst af te sluiten met daarin opgenomen aanvullende of afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De betreffende verwerkersovereenkomst prevaleert op hetgeen in deze leveringsvoorwaarden is bepaald.
- 21.4 Opdrachtgever stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat App de verwerking van persoonsgegevens kan uitbesteden aan een derde (een zogenaamde 'subverwerker').

22. Verwerking persoonsgegevens

- 22.1 Begrippen uit de AVG die in dit hoofdstuk zijn overgenomen hebben dezelfde betekenis als in de AVG gedefinieerd.
- 22.2 App is niet gerechtigd om op enige wijze geheel of gedeeltelijk anders te gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 22.3 App zal passende technische en organisatorisch beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens

meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

- 22.4 App verwerkt persoonsgegevens louter binnen de Europese Economische Ruimte, althans een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 22.5 Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk in de zin van artikel 15. Geheimhouding aangemerkt.
- 22.6 App onderhoudt zelf geen contact met betrokkene. Indien de betrokkene App benadert, zal hij deze verwijzen naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever (bijv. Om technische redenen) niet zelf (volledig) gehoor kan geven aan de uitoefening van een recht door betrokkene (o.m. inzage, correctie, verzet), dan zal App daar op verzoek zo spoedig mogelijk alle noodzakelijke medewerking aan verlenen.

23. Meldplicht beveiligingsincidenten persoonsgegevens

- 23.1 App zal Opdrachtgever na ontdekking onverwijld informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan een toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
- 23.2 App zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan Opdrachtgever (behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen).
- 23.3 App zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n).
- 23.4 App houdt een gedetailleerd logboek bij van alle inbreuken op de beveiliging van persoonsgegevens, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen.
- 23.5 De verplichtingen in dit artikel (behoudens lid 23.4) zijn niet van toepassing indien en voor zover de inbreuken/incidenten geen enkel risico vormen voor de gegevens die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.

III. Hosting

Het bepaalde in het onderhavige hoofdstuk is, in aanvulling op de algemene bepalingen, alsmede hoofdstuk II, van toepassing indien en voor zover de producten en diensten (mede) Hosting betreffen.

24. Algemeen

- 24.1 App zal alle noodzakelijke gegevens zoals URLs en inloggegevens aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de afgenomen diensten van App.

25. Opgeslagen gegevens

- 25.1 Opdrachtgever is zelf te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Hosting en voor de gegevens die zij met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt.
- 25.2 Indien ervoor zover er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat de middels Hosting verwerkte gegevens onrechtmatig jegens derden zijn, zal App Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 25.3 App zal de betreffende gegevens niet zonder voorafgaand overleg met de Opdrachtgever verwijderen, tenzij de gegevens zodanig evident onrechtmatig zijn en de spoedeisendheid van het geval maakt dat voorafgaand overleg met de Opdrachtgever niet kan worden afgewacht.

26. Onderhoud en beschikbaarheid

- 26.1 Vanaf het moment van acceptatie van de opgeleverde Producten en diensten van App zijn eventuele specifieke extra afspraken omtrent het onderhoud (vastgelegd in een aparte onderhoudsovereenkomst) (ook op Hosting) van toepassing.
- 26.2 Indien en voor zover er in de Overeenkomst, onderhoudsovereenkomst of serviceovereenkomst geen serviceniveau ten aanzien van de beschikbaarheid van de Hosting zijn afgesproken, geldt een service niveau van 98% beschikbaarheid per jaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Bij overschrijding kan de Opdrachtgever een korting op de volgende factuur toepassen van 1/12 van de Jaarvergoeding voor Hosting.
- 26.3 App verzorgt bij Hosting de installatie van Updates en Upgrades, Opdrachtgever heeft niet het recht om deze updates en upgrades te weigeren.

IV. Detachering

Het bepaalde in het onderhavige hoofdstuk is, in aanvulling op de algemene bepalingen, alsmede hoofdstuk II, van toepassing indien er sprake is van detachering bij de afgenomen diensten.

27. Detachering

- 27.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als App een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 27.2 App spant zich ervoor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 6.7 inzake vervanging.
- 27.3 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (a) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan App kenbaar maakt, dan wel (b) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. App zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. App staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van

de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

- 27.4 App is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Opdrachtgever vrijwaart App voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door App van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan App overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door App gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 27.5 App aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

IV. Verkoop en onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk "Verkoop en onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien App apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

28. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

- 28.1 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. App staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke Overeenkomst tussen Partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 28.2 De door App aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van App. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal App de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. App zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door App aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 28.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen Vergoeding. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de Vergoeding van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.
- 28.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Opdrachtgever bij aflevering aan Opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 28.5 App zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor rekening van Opdrachtgever zijn. Opdrachtgever zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door App geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften.

Opdrachtgever vrijwaart App voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

29. Omgevingseisen en installatie apparatuur

- 29.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door App in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 29.2 Indien Partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal App de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door App is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 29.3 Indien App zich heeft verbonden tot installatie zal Opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van App opvolgen.
- 29.4 Opdrachtgever zal App voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van App.

30. Garantie apparatuur

- 30.1 App zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door App in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van één (1) maand na aflevering gedetailleerd omschreven bij App zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van App niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is App gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van App. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal-of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van App wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door App in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. App zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 30.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door App in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 30.3 App heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

31. Derden apparatuur

- 31.1 Indien en voor zover App apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits dat door App schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de

bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij App en App zal deze aan Opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en App om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

- 31.2 Het is mogelijk om de door App gespecificeerde benodigde Derden apparatuur (zoals computers) na goedkeuring van App, elders te betrekken. App zal duidelijk kenbaar maken aan welke specificaties Derden apparatuur moet voldoen. De betrekking van Derden apparatuur elders laat de handeling fee (artikel 11.2) onverlet.
- 31.3 Door Opdrachtgever aangeschafte Derden apparatuur (computers/beeldschermen) worden eigendom van Opdrachtgever. De intellectuele eigendomsrechten blijven bij de leverancier van Derden apparatuur. De voorwaarden van Derden apparatuur zie artikel 31.1 zijn tevens van toepassing.

32. Onderhoud apparatuur

- 32.1 De inhoud en omvang van de door App te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke onderhoudsovereenkomst of serviceovereenkomst tussen Partijen worden vastgelegd.
- 32.2 Bij het ontbreken van een onderhoudsovereenkomst en serviceovereenkomst is App verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Opdrachtgever bij App zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit lid verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door App schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Deze werkzaamheden zullen alsdan worden verricht tegen de gebruikelijke tarieven van App. In afwijking van vorige volzin worden voornoemde werkzaamheden kosteloos verricht indien sprake is van garantie (artikel 30.1).
- 32.3 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij App geldende werkdagen en werkuren.
- 32.4 App behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van App, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van App met zich meebrengen.
- 32.5 App draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. App zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. App zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 32.6 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van App noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van App.

33. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden apparatuur

- 33.1 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, App daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van App of door App aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke

medewerking te verlenen en de apparatuur aan App ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

- 33.2 Op verzoek van App zal een ter zake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 33.3 Opdrachtgever is bevoegd niet door App geleverde apparatuur en systemen op de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door App geleverde Programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door App geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door App geleverde Programmatuur, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 33.4 Indien het naar het oordeel van App voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van App stellen.
- 33.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van App behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 33.6 Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 33.7 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat App deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren (bijvoorbeeld via inboedelverzekering in een ander gebouw). Alvorens de apparatuur aan App voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde Programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 33.8 App aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 33.9 Bij het ontbreken van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

34. Uitsluitingen onderhoud op apparatuur

- 34.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals Gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, Programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van App op grond van de Overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
- 34.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- Het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;

- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan App;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

