

# ALGEMENE VOORWAARDEN

**Viadesk**

Versie AV.1.0

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>ALGEMEEN .....</b>	<b>1</b>
1.1	TOEPASSELIJKHEID .....	1
1.2	DEFINITIES .....	1
1.3	OVEREENKOMSTEN.....	2
1.4	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER.....	2
1.5	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING.....	3
1.6	AANSPRAKELIJKHEID.....	3
1.7	OVERDRACHT .....	4
1.8	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING.....	4
1.9	NIETIGHEID .....	4
1.10	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING.....	4
<b>2.</b>	<b>VIADESK PRODUCTEN .....</b>	<b>4</b>
2.1	GEBRUIKSRECHT PROGRAMMATUUR .....	4
2.2	ONDERHOUD .....	5
2.3	SUPPORT .....	5
2.4	BACK-UPS.....	5
2.5	ADVIEZEN .....	5
2.6	MAATWERK .....	5
2.7	MEERWERK .....	6
2.8	CONTROLES .....	6
2.9	WERKZAAMHEDEN.....	6
<b>3.</b>	<b>ASP-SERVICE .....</b>	<b>7</b>
3.1	ASP-SERVICE ALGEMEEN.....	7
3.2	HOSTING .....	7
3.3	WIJZIGING IN EIGENSCHAPPEN HOSTING.....	7
3.4	GEBRUIKSRECHT APPLICATIE SOFTWARE .....	7
3.5	ONDERHOUD OP APPLICATIE SOFTWARE .....	7
3.6	VERPLICHTINGEN VIADESK ASP-SERVICE.....	7
3.7	BROWSER .....	8
3.8	GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS.....	8
3.9	WIJZIGINGEN IN DE ASP-SERVICE .....	8
3.10	DATAVERKEER VAN OPDRACHTGEVER.....	8
3.11	PERSOONSgegevens.....	8
3.12	GEDRAGSCODE.....	9
3.13	GEVOLGEN VAN BEËINDIGING .....	9
<b>4.</b>	<b>DERDEN PRODUCTEN.....</b>	<b>9</b>
4.1	DERDEN PRODUCTEN .....	9
4.2	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN .....	10
<b>5.</b>	<b>AFLEVERING.....</b>	<b>10</b>
5.1	(LEVERINGS)TERMIJN.....	10
5.2	VOORBEHOUD .....	10
5.3	OPSCORTING.....	10
5.4	RISICO.....	10
5.5	EVALUATIEPERIODE .....	10
5.6	AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPATIEPROCEDURE.....	11
5.7	TESTRAPPORT .....	11
5.8	FOUTEN.....	11
5.9	WIJZIGING PRESTATIE .....	12
5.10	GARANTIE .....	12

	PRIJSWIJZIGINGEN.....	13
6.3	FIXED PRICE.....	13
6.4	NACALCULATIE .....	13
6.5	VOORSCHOT.....	13
6.6	BETALINGSTERMIJN .....	13
<b>7.</b>	<b>INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN .....</b>	<b>13</b>
7.1	RECHTEN VAN VIADESK EN OPDRACHTGEVER.....	13
7.2	VRIJWARING.....	14

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van Viadesk en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Viadesk en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.1.2 **Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.** Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Viadesk, tenzij deze door Viadesk uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden Viadesk zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer ..... en bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam onder nummer .....

1.1.4 Viadesk is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden Viadesk aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Viadesk zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

1.1.5 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Viadesk en/of de tussen Viadesk en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Viadesk zijn vastgelegd.

1.1.6 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Viadesk gesloten overeenkomst.

1.1.7 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

### 1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden Viadesk worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden:  
Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorzwaarden, garantievoorzwaarden en overige voorwaarden.

1.2.3 Applicatie software:  
Producten die een bepaalde toepassing bieden aan en voor Gebruikers.

1.2.4 ASP-service:  
ASP (Application Service Provider)-service omvat het door Viadesk beschikbaar stellen van applicatie software

en het gebruik van de daarvoor benodigde hardware en het Hosting Network.

1.2.5 Back-up:  
Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

1.2.6 Datacenter:  
Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan met name het internet.

1.2.7 Domein  
Virtuele omgeving waarbinnen Gebruikers in groepen kunnen samenwerken. Een Domein voldoet onder meer aan de volgende eigenschappen:

- gekoppeld aan een hostnaam;
- (optioneel) voorzien van eigen huisstijl en inhoud;
- webmaster heeft toegang voor beheer en helpdesk;
- wordt geïnstalleerd en ingericht door een systeembeheerder.

1.2.8 Derden Producten:  
Alle door Viadesk verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Viadesk berusten, zoals maar niet beperkt tot Hosting en Onderhoud op Hosting.

1.2.9 Fair Use:  
Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten.

1.2.10 Fixed Price:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.3.

1.2.11 Fouten:  
Zoals nader omschreven in artikel 5.8.

1.2.12 Garantie:  
Zoals nader omschreven in artikel 5.10.

1.2.13 Gebruiker:  
Onder Gebruiker wordt verstaan één met name genoemd persoon (named-user), die is verbonden aan het Domein.

1.2.14 Hosting:  
Het aanbieden en toegang bieden tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of andere inhoud op servers(s), welke zijn geplaatst in een Datacenter.

1.2.15 Hosting Network:  
De overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routeringsapparatuur en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen welke onder directe controle staan van de dienst leverancier van het Derden Product, zijnde Hosting.

1.2.16 Identificatiegegevens:  
Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.

1.2.17 IP adres:  
Een uniek uitgegeven nummer waaraan een specifieke taak, (domein)naam of host gekoppeld kan worden.

1.2.18 Nacalculatie:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.4.

1.2.19 Objectcode:  
De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse

- engineering, compilatie of assemblage.
- 1.2.20** Onderhoud:  
Onderhoud op Applicatie software en/of Onderhoud op Hosting.
- 1.2.21** Onderhoud op Applicatie software:  
Preventief en correctief onderhoud op Applicatie software.
- 1.2.22** Onderhoud op Hosting:  
Preventief en correctief onderhoud aan het Hosting Netwerk en op de met de direct daaraan verbonden servers aanwezig in het Datacenter in eigendom van Viadesk, dan wel Opdrachtgever, welke gebruikt worden bij Hosting.
- 1.2.23** Opdrachtgever:  
Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.
- 1.2.24** Procesdata:  
De binnen de ASP-service door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.
- 1.2.25** Producten:  
Alle door Viadesk verstrekte Viadesk Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 1.2.26** Sourcecode:  
De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdocumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.
- 1.2.27** Support:  
Zoals nader omschreven in artikel 2.3.
- 1.2.28** Viadesk:  
Viadesk B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan Viadesk B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Viadesk van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.29** Viadesk Producten:  
Alle door Viadesk verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Viadesk berusten.
- 1.2.30** Voorschot:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.5.
- 1.2.31** Werkdagen:  
Normale Nederlandse werktijden (9.00-18.00) en dagen (maandag t/m vrijdag), uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.3** **Overeenkomsten**
- 1.3.1** Een overeenkomst tussen Viadesk en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar, indien aflevering betrekking heeft op een Product, zoals doch niet beperkt tot ASP-service waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.3.2** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.3.1, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voor het verstrijken van de duur van de overeenkomst door de wederpartij is ontvangen.
- 1.3.3** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.3.4** Viadesk heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van Viadesk op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.
- 1.3.5** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.3.6** Indien Viadesk ter uitvoering van een overeenkomst met Opdrachtgever in naam van Opdrachtgever bepaalde goederen dient te verkrijgen van derden, dan wel te leveren aan derden, zoals, maar niet beperkt tot, het aanvragen, het overdragen, het opheffen of wijzigen van gegevens van domeinnamen, dan is Viadesk gemachtigd om dit in naam en voor risico van Opdrachtgever te doen. Opdrachtgever zal Viadesk in dezen volledig vrijwaren.
- 1.4** **Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever**
- 1.4.1** Alle opdrachten worden door Viadesk uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Viadesk kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.4.2** Opdrachtgever zal Viadesk alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.4.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Viadesk staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Viadesk in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de

- uitvoering van de overeenkomst en heeft Viadesk het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.4.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Viadesk te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.4.5** Ingeval Viadesk activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Viadesk in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.
- 1.5 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.5.1** Viadesk en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.5.2** Viadesk is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend op de Viadesk website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.5.3** Opdrachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Viadesk, behoudens schriftelijke toestemming van Viadesk. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.5.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.5.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Viadesk om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.6 Aansprakelijkheid**
- 1.6.1** De totale aansprakelijkheid van Viadesk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zal met inachtneming van artikel 1.6.2 en 1.6.3 beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.6.2** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Viadesk vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Viadesk op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend).
- 1.6.3** Viadesk heeft zich ter zake van schade verzekerd. Viadesk is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met Viadesk gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Viadesk's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.6.4** De totale aansprakelijkheid van Viadesk voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.6.5** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
  - De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.6.6** Aansprakelijkheid van Viadesk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrek aan informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.6.7** Buiten het in artikel 1.6.1 en 1.6.4 genoemde geval rust op Viadesk geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.6.8** De aansprakelijkheid van Viadesk ontstaat slechts indien Opdrachtgever Viadesk, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Viadesk ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Viadesk in staat is adequaat te reageren.
- 1.6.9** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Viadesk daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.6.10** Opdrachtgever vrijwaart Viadesk van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Viadesk is afgeleverd.
- 1.6.11** Viadesk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die Viadesk aan Opdrachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal Viadesk zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier

van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.

- 1.6.12** Viadesk is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Hosting, ASP-service, Support, Onderhoud op Hosting, Onderhoud op Applicatie software en Garantie en Viadesk is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Viadesk dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot aftap- of informatieverstrekingsactiviteiten en bewaarplicht.

## **1.7 Overdracht**

- 1.7.1** De tussen Viadesk en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Viadesk.

- 1.7.2** Opdrachtgever geeft Viadesk bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de tussen partijen gesloten overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:

- a) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
- b) een derde partij in het geval van fusie of overname van Viadesk.

Indien dit geschiedt zal Viadesk Opdrachtgever hieromtrent informeren.

## **1.8 Niet-toerekenbare Tekortkoming**

- 1.8.1** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Viadesk liggen en bedrijfsrisico's van Viadesk, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Viadesk, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.

- 1.8.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Viadesk de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

- 1.8.3** Viadesk behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Viadesk voor het bekend worden van de niet-toerekenbare

tekortkoming reeds had verricht.

- 1.8.4** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

## **1.9 Nietigheid**

- 1.9.1** Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.

- 1.9.2** Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

## **1.10 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**

- 1.10.1** Op alle door Viadesk met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.

- 1.10.2** Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.

- 1.10.3** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.

- 1.10.4** Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

## **2. VIADESK PRODUCTEN**

### **2.1 Gebruiksrecht Programmatuur**

- 2.1.1** Viadesk verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten, met daarbij behorende documentatie.

- 2.1.2** Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten op het met Viadesk aantal Gebruikers en/of Domeinen. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot het Domein waarop de Producten het eerst

- zijn geactiveerd.
- 2.1.3** Het gebruiksrecht voor software Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.1.4** Het is Opdrachtgever verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Viadesk te hebben ontvangen.
- 2.1.5** Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één Back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Viadesk.
- 2.1.6** Opdrachtgever is gerechtigd Gebruikers binnen het Domein toe te laten, die conform de overeengekomen bepalingen tussen Opdrachtgever en Viadesk gebruik kunnen maken van het Product..
- 2.1.7** Wanneer Opdrachtgever Gebruikers tegen betaling op het Domein toe laat, dient de Opdrachtgever hiervoor eerst schriftelijke toestemming aan Viadesk te vragen.
- 2.1.8** Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.9** Reverse engineering of decompilatie van de Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.
- 2.1.10** Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 2.1.11** De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 4. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- 2.2 Onderhoud**
- 2.2.1** Viadesk biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen.
- 2.2.2** Onderhoud op de Producten geschiedt op basis van een periodiek Voorschot en tegen nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen artikel 2.2 bepaalt.
- 2.2.3** Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicencieerde Producten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde Product inhouden. Viadesk is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.
- 2.2.4** Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Viadesk gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.
- 2.2.5** Viadesk is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Producten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook

- zijn gewijzigd.
- 2.2.6** Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door Viadesk aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Viadesk zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.
- 2.3 Support**
- 2.3.1** Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten. Opdrachtgever is gerechtigd tot 1 (één) respons uur per maand. Indien dit vooraf toegekende uur overschreden wordt, zal het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
- 2.3.2** Opdrachtgever zal een contactpersoon aanwijzen binnen haar organisatie die contact op zal nemen met Viadesk betreffende Support.
- 2.3.3** Viadesk zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten. Viadesk is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Producten.
- 2.4 Back-ups**
- 2.4.1** Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Viadesk zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 2.4.2** Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor Viadesk wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat Viadesk geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal Viadesk Back-ups maken. Viadesk is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups.
- 2.5 Adviezen**
- 2.5.1** Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support (artikel 2.3), zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 2.5.2** Viadesk is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 2.5.3** Viadesk zal adviezen geven op basis van door Viadesk aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.
- 2.6 Maatwerk**
- 2.6.1** Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.
- 2.6.2** Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Viadesk

Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Viadesk zal de Viadesk Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.

**2.6.3** Viadesk is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Viadesk ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

**2.6.4** De ontwikkeling van maatwerk geschiedt volgens de volgende primaire fases:

- a) Ontwerpfase;
- b) Ontwikkelfase;
- c) Testfase;
- d) Implementatiefase.

Indien Opdrachtgever de voornoemde fases niet wenst te volgen geschiedt dit geheel voor risico (en rekening) van Opdrachtgever.

**2.6.5** Na contact tussen Viadesk en Opdrachtgever kan een rapport aan Opdrachtgever worden verstrekt. Indien Opdrachtgever niet binnen 4 (vier) Werkdagen, nadat het rapport aan Opdrachtgever is verzonden, schriftelijk uitdrukkelijk van het tegendeel blijk geeft, wordt Opdrachtgever geacht het rapport te hebben goedgekeurd en met de inhoud daarvan akkoord te zijn gegaan. Indien haast is geboden kan Viadesk van Opdrachtgever verlangen dat deze terstond mededeelt het rapport wel of niet goed te keuren.

**2.6.6** Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.

**2.6.7** Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Viadesk berusten, zoals omschreven in artikel 7.1.

## **2.7 Meerwerk**

**2.7.1** Indien Viadesk van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, kan Viadesk daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.

**2.7.2** Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

## **2.8 Controles**

**2.8.1** Viadesk is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal Gebruikers en Domeinen op de servers niet het overeengekomen aantal overschrijdt.

**2.8.2** Voorts is Viadesk gerechtigd, zolang Opdrachtgever

gebruik maakt van de Producten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Viadesk weigert, is Viadesk gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Viadesk.

**2.8.3** Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal Gebruikers en Domeinen, het overeengekomen aantal op de servers overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende Gebruikers en Domeinen, serverlicenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende Gebruikers, Domeinen, servers, licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste aflevering van het eerder overeengekomen aantal Gebruikers, Domeinen, servers, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt Viadesk zich het recht voor om een melding te maken bij de Business Software Alliance (BSA).

## **2.9 Werkzaamheden**

**2.9.1** Alle werkzaamheden, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.

**2.9.2** Voor elke onafgebroken periode waarin Viadesk voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Viadesk verricht, is Viadesk gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.

**2.9.3** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

**2.9.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Viadesk gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.

**2.9.5** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Viadesk gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Viadesk is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

- 2.9.6** Viadesk is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 2.9.7** Na een schriftelijke, elektronische of telefonische melding van een probleem door Opdrachtgever zal Viadesk die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijksterwijs kunnen leiden tot herstel.

### **3. ASP-SERVICE**

#### **3.1 ASP-service Algemeen**

- 3.1.1** De ASP-service geschiedt uitsluitend op een door Viadesk goedgekeurde locatie en op de door Viadesk goedgekeurde apparatuur en verder conform hetgeen gesteld onder Producten artikel 2.
- 3.1.2** In het kader van de toegang tot en het gebruik van de ASP-service, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Viadesk vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Viadesk rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de ASP-service en het gebruik ervan door Viadesk opgeschort.
- 3.1.3** Opdrachtgever stelt Viadesk in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.1.2 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 3.1.4** Indien Opdrachtgever na de in artikel 3.1.3 bedoelde controle alsnog de in artikel 3.1.2 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Viadesk het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 3.1.5** Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Viadesk omtrent de ASP-service op te volgen.
- 3.1.6** Viadesk is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de ASP-service te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Viadesk verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de ASP-service die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 3.1.7** Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Viadesk. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Viadesk die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijksterwijs kunnen leiden tot herstel.
- 3.1.8** De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 3.2 Hosting**
- 3.2.1** Hosting geschiedt uitsluitend in een door Viadesk goedgekeurd Datacenter en op de door Viadesk goedgekeurde apparatuur.
- 3.2.2** Viadesk stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte

van voorgenomen Onderhoud op Hosting, indien dit Onderhoud op Hosting leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting, dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Hosting. In dat geval zal Onderhoud op Hosting plaatsvinden van 00.00 tot 07.00 uur (CET). Overig Onderhoud op Hosting zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

#### **3.3 Wijziging in eigenschappen Hosting**

- 3.3.1** Viadesk is gerechtigd de technische eigenschappen van Hosting te wijzigen.
- 3.3.2** Viadesk zal een onvermijdelijke wijziging aankondigen met inachtneming van een redelijke termijn, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.
- 3.3.3** Indien de wijzigingen als bedoeld in dit artikel een dermate grote verandering tot gevolg hebben voor de werkwijze van onderneming van Opdrachtgever en/of de functionaliteit van Hosting, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hieronder wordt uitdrukkelijk niet verstaan een verhuizing van de Hosting binnen of naar een andere derde partij.

#### **3.4 Gebruiksrecht Applicatie software**

- 3.4.1** Viadesk verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van Applicatie software, met daarbij behorende documentatie, via Hosting.
- 3.4.2** Het gebruiksrecht op Applicatie Software is gelijk met hetgeen gesteld is voor Producten conform artikel 2.1.2 t/m 2.1.10.

#### **3.5 Onderhoud op Applicatie software**

- 3.5.1** Viadesk stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud op Applicatie software, indien dit Onderhoud op Applicatie software leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Applicatie software dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Applicatie software. In dat geval zal Onderhoud op Applicatie software plaatsvinden van 00.00 tot 07.00 uur (CET). Overig Onderhoud op Applicatie software zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.
- 3.5.2** Onderhoud op Applicatie software omvat het ter beschikking stellen en installeren van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde Applicatie software die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering inhouden. Viadesk is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.

#### **3.6 Verplichtingen Viadesk ASP-service**

- 3.6.1** Viadesk draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de ASP-service. Viadesk zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door Viadesk, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.
- 3.6.2** Het in artikel 3.6.1 genoemde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud op Applicatie software is hierin niet begrepen.
- 3.6.3** Viadesk garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden, wanneer Viadesk van het gebruik en/of de ter beschikking stelling van deze verbindingen afhankelijk is van derde

telecommunicatieleveranciers.

**3.6.4** Viadesk heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen, met uitzondering van het Hosting Network.

**3.6.5** Viadesk zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Viadesk gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

### **3.7 Browser**

**3.7.1** De ASP-service is toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser. De ASP-service is geoptimaliseerd voor de door Viadesk aangegeven browsers. De browsers waarvoor de ASP-service bij het totstandkomen van de overeenkomst is geoptimaliseerd zullen, door Viadesk nader kenbaar worden gemaakt.

**3.7.2** Viadesk is niet verplicht de toegang tot de ASP-service middels de in artikel 3.7.1 bedoelde browsers optimaal te houden. Viadesk is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de ASP-service die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door Viadesk geadviseerde browsers.

**3.7.3** Indien een geval als beschreven in artikel 3.7.2 zich mocht voordoen dan zal Viadesk zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

### **3.8 Gebruik Van Identificatiegegevens**

**3.8.1** Viadesk zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Viadesk hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

**3.8.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Viadesk aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.

**3.8.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Viadesk Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.

**3.8.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 3.8.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

### **3.9 Wijzigingen in de ASP-service**

**3.9.1** Viadesk is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrenge van toevoegingen en/of wijzigingen in de

ASP-service voor wat betreft doch niet beperkt tot:

a) toegangsprocedures, zoals:

- procedures betrekking hebbende op operationele regels;
- beveiligingseisen.

b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de ASP-service.

**3.9.2** Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de ASP-service mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Viadesk schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Viadesk dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de ASP-service te beëindigen, zonder dat Viadesk tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

### **3.10 Dataverkeer van Opdrachtgever**

**3.10.1** Viadesk heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Viadesk treedt slechts op als een doorgeefluik. Viadesk geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.

**3.10.2** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 3.12, voor Opdrachtgever en zijn Gebruikers.

**3.10.3** Opdrachtgever vrijwaart en houdt Viadesk schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

**3.10.4** In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 7, blijft Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Viadesk, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.

**3.10.5** Viadesk zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Viadesk garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata en/of overige data vanaf het moment van het inlezen van Procesdata en/of overige data in een andere applicatie.

**3.10.6** Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

### **3.11 Persoonsgegevens**

**3.11.1** Opdrachtgever is de 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens, die worden verzonden dan wel

bewerkt en/of verwerkt, door de apparatuur en/of programmatuur van Viadesk ten behoeve van Opdrachtgever.

- 3.11.2** Opdrachtgever vrijwaart Viadesk van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.
- 3.11.3** Voorzover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van Gebruikers in de persoonsregistratie van Viadesk voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor Viadesk. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Viadesk hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 3.11.4** Met uitzondering van hetgeen in artikel 3.11.1 gesteld, is Viadesk als 'bewerker' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Viadesk noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en het zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Viadesk.

### **3.12 Gedragscode**

- 3.12.1** Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de ASP-service en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de ASP-service en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Viadesk en/of derden;
  - b) verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 3.12.2** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 3.12.3** Het is verboden om de ASP-service en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- a) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
  - b) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
  - c) spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
  - d) het bewaren/verspreiden van (kinder)pornografie;
  - e) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - f) verspreiding dan wel voor derden beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
  - g) dreigementen;
  - h) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
  - i) het zonder toestemming binnendringen (hacken)

van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Viadesk en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.

- 3.12.4** Viadesk behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe noodzaak krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Viadesk erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de ASP-service inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Viadesk en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de ASP-service en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 3.12.5** Viadesk en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 3.12.4 door en/of ten behoeve van Viadesk genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 3.12.4 door en/of ten behoeve van Viadesk genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 3.12.6** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Viadesk, zoals uiteengezet in artikel 3.12.4, heeft Viadesk overeenkomstig artikel 1.3.3 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Viadesk tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.
- 3.13 Gevolgen van beëindiging**
- 3.13.1** In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden:
- a) zal Viadesk direct na beëindiging van de overeenkomst de door hem verstrekte Identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen/ongeldig maken;
  - b) zal Viadesk één maand na beëindiging van de overeenkomst de door Viadesk voor Opdrachtgever geregistreerde domeinna(a)m(en) overdragen aan Opdrachtgever dan wel deze buiten gebruik stellen;
  - c) kan Viadesk Opdrachtgever redelijke beëindigingskosten in rekening brengen.

## **4. DERDEN PRODUCTEN**

### **4.1 Derden Producten**

**4.1.1** Viadesk is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Viadesk is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**4.1.2** Indien Viadesk Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Viadesk tevens de Algemene Voorwaarden

- Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 4.1.3** Viadesk levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.4** Er vindt door Viadesk geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.1.5** Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt Viadesk:
- De service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden;
  - De Garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.6** Vervanging en/of Reparaties van Derden Producten:
- Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet;
  - Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Viadesk worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.
- 4.2 Algemene Voorwaarden Derden**
- 4.2.1** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Viadesk van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Viadesk, uitsluitend op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Viadesk deze heeft ontvangen.
- 4.2.2** De Algemene Voorwaarden Viadesk treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Viadesk en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Viadesk de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

## 5. AFLEVERING

- 5.1 (Leverings)termijn**
- 5.1.1** Alle door Viadesk eventueel genoemde en voor Viadesk geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Viadesk bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 5.1.2** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Viadesk naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Viadesk en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 5.1.3** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Viadesk behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Viadesk. Viadesk aanvaardt onder geen enkele omstandigheid

aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

## 5.2 Voorbehoud

- 5.2.1** Viadesk verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Viadesk en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door Viadesk opgestelde overeenkomst is ontvangen door Viadesk en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Viadesk met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Viadesk zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.

## 5.3 Opschorting

- 5.3.1** Rechten, zoals, maar niet beperkt tot, de overdracht van Producten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten, indien feitelijk mogelijk, binnen een week, na opdracht daartoe van Viadesk, terug te leveren aan Viadesk. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 5.3.2** Viadesk behoudt zich het recht voor de Producten tijdelijk geheel, dan wel deels, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan ernstig te beperken, indien Opdrachtgever een verplichting uit de Algemene Voorwaarden Viadesk of de overeenkomst jegens Viadesk niet nakomt en deze niet-nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.
- 5.3.3** Tot heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling van de Hosting wordt overgegaan, als blijkt dat Opdrachtgever binnen een door Viadesk gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling heeft voldaan.

## 5.4 Risico

- 5.4.1** Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de aflevering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan Viadesk kan worden toegerekend.
- 5.4.2** Hetzelfde geldt vanaf het moment waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de aflevering moet meewerken.

## 5.5 Evaluatieperiode

- 5.5.1** Viadesk is gerechtigd naar eigen inzicht Opdrachtgever een evaluatieperiode voor de Producten te verlenen. Een evaluatieperiode is alleen van toepassing indien schriftelijk bevestigd door Viadesk.
- 5.5.2** Tenzij anders overeengekomen zal de evaluatieperiode

- een duur hebben van 30 (dertig) dagen ingaande op het moment van aflevering.
- 5.5.3** Gedurende de evaluatieperiode rusten er geen verplichtingen en/of verantwoordelijkheden op Viadesk. Het gebruik van de Producten gedurende de evaluatieperiode is uitsluitend voor risico en rekening van Opdrachtgever.
- 5.5.4** In het geval Opdrachtgever de Producten niet wenst af te nemen is Opdrachtgever gehouden:
- de Producten te verwijderen van de systemen waarop ze zijn geïnstalleerd;
  - Back-ups en/of andere mogelijke kopieën van de Producten te verwijderen/vernietigen;
  - er voor zorg te dragen dat de Producten binnen 7 (zeven) dagen na afloop van de evaluatieperiode in het bezit van Viadesk zijn. Opdrachtgever draagt de kosten en het risico voor het (tijdig) retourneren van de Producten aan Viadesk.
- 5.5.5** Opdrachtgever stemt ermee in dat in het geval van overtreding van artikel 5.5.4 Viadesk gerechtigd zal zijn, zonder nadere ingebrekestelling, Opdrachtgever de licentieprijzen en/of andere prijzen op dat moment van toepassing, indien het Product aangeschaft zou worden na afloop van de evaluatieperiode, in rekening te brengen, onverminderd het recht van Viadesk volledige schadevergoeding te eisen voor de door Viadesk geleden schade.
- 5.5.6** Proces Data gegenereerd door Opdrachtgever gedurende de evaluatieperiode blijft de eigendom van Opdrachtgever. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om van data een back-up te maken en/of deze over te zetten naar een alternatief systeem voordat beëindiging van het gebruik van de Producten plaatsvindt. Viadesk heeft geen enkele verplichting voor wat betreft voornoemde data gedurende de evaluatieperiode of daarna.
- 5.6 Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure**
- 5.6.1** Viadesk zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door Viadesk schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 5.6.2** Aflevering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever ter plaatse van het magazijn van Viadesk. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door Viadesk bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door Viadesk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.6.3** Levering, door of middels Viadesk, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 5.6.4** Uitsluitend in het geval waar installatie door Viadesk plaatsvindt zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 5.6.5** De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- bij de aflevering indien de installatie niet door Viadesk wordt uitgevoerd; dan wel
  - indien Viadesk de installatie heeft voltooid: op de eerste dag na de acceptatieperiode; dan wel
  - indien Viadesk voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 5.7) ontvangt. Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 5.8) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 5.8.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 5.6.6** Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden 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.
- 5.6.7** In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 5.6.8** Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Viadesk opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 5.6.9** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat de vereiste Algemene Voorwaarden Derden verkregen zijn om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 5.6.10** Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Viadesk om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.
- 5.7 Testrapport**
- 5.7.1** Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten Fouten, zoals omschreven in artikel 5.8, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Viadesk uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.
- 5.8 Fouten**
- 5.8.1** Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Viadesk schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk Viadesk Producten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan Viadesk te maken.
- 5.8.2** Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 5.8.3** Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Viadesk aangewezen locatie. Viadesk is gerechtigd om tijdelijke

oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembeperkende maatregelen te implementeren.

- 5.8.4** Acceptatie van de Producten 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 Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.

## **5.9 Wijziging Prestatie**

- 5.9.1** Viadesk mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.

- 5.9.2** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Viadesk steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## **5.10 Garantie**

- 5.10.1** Gedurende een periode van 3 (drie) maanden (Garantieperiode), ingaande op het moment van acceptatie (indien dit moment onduidelijk is, geldt de datum waarop de overeenkomst is aangegaan), zal Viadesk er naar streven Fouten zoals omschreven in artikel 5.8 naar beste weten en kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever Viadesk door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten informeert binnen de Garantieperiode. Naar eigen inzicht is Viadesk gerechtigd op zijn kosten de Producten te repareren, wijzigen of te vervangen. In het geval van Fouten ontstaan uit dienstverlening, zal Viadesk vervangende dienstverlening verstrekken.

- 5.10.2** Viadesk is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan Viadesk te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode.

- 5.10.3** Onder Garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. Viadesk garandeert niet dat de Producten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat gedurende de Garantieperiode en daarna. Elk recht op Garantie vervalt indien Opdrachtgever de Producten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Viadesk, zoals vereist in artikel 2.1.4

- 5.10.4** Na afloop van de Garantieperiode zal Viadesk niet gehouden zijn Fouten te herstellen, Producten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij anders overeengekomen.

- 5.10.5** De op Derden Producten gegeven Garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 4.

## **6. PRIJZEN/BETALINGEN**

### **6.1 Prijzen en Betalingen**

- 6.1.1** Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

- 6.1.2** Viadesk is te allen tijden gerechtigd om de hoogte van de overeengekomen vergoedingen en bijkomende kosten te wijzigen, zoals, maar niet beperkt tot, prijswijzigingen, van Derden Producten en kostenverhogingen veroorzaakt door veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving. Een prijsverhoging treedt in werking 30 (dertig) dagen, nadat Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van een dergelijke verhoging. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Viadesk kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 14 (veertien) werkdagen na dagtekening van de in dit artikel bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, tegen de in de kennisgeving van Viadesk genoemde datum, waarop de prijs- of tariefsverhoging in werking zou treden.

- 6.1.3** Viadesk zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.

- 6.1.4** Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Viadesk verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Viadesk verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.

- 6.1.5** Viadesk heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

- 6.1.6** Indien Viadesk niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Viadesk gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

- 6.1.7** De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

- 6.1.8** Het verschuldigde bedrag in artikel 6.1.1 kan worden

verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Viadesk geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Viadesk worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Viadesk bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

**6.1.9** Bovenstaande bepalingen laten overige Viadesk toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

## **6.2 Prijswijzigingen**

**6.2.1** De tussen Viadesk en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Viadesk is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.

**6.2.2** Viadesk zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

## **6.3 Fixed Price**

**6.3.1** Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.

**6.3.2** Tenzij Viadesk een beroep kan doen op artikel 1.4.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.

## **6.4 Nacalculatie**

**6.4.1** Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Viadesk aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

## **6.5 Voorschot**

**6.5.1** Viadesk is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Viadesk gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Viadesk uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## **6.6 Betalingstermijn**

**6.6.1** Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever:

- a) Eerste termijn, 30% van het verschuldigde bedrag dient als Voorschot te worden voldaan;
- b) Tweede termijn, 40% van het verschuldigde bedrag dient maandelijks in gelijke delen te worden voldaan tussen het moment van aangaan van de overeenkomst en de verwachte aflevering van het overeengekomen Product;
- c) Derde termijn, 30% dan wel het restant van het verschuldigde bedrag dient direct na de aflevering te worden voldaan.

## **7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

### **7.1 Rechten van Viadesk en Opdrachtgever**

**7.1.1** Viadesk heeft het exclusieve recht de Viadesk Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.

**7.1.2** Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door Viadesk uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Viadesk berusten.

**7.1.3** Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Viadesk zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

**7.1.4** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

**7.1.5** De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Viadesk deze rechten heeft.

**7.1.6** Indien Viadesk, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Viadesk berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Viadesk dan wel een derde

rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Viadesk dan wel de derde rechthebbende.

- 7.1.7** Viadesk behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursus materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

## **7.2 Vrijwaring**

- 7.2.1** Viadesk zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Viadesk Producten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Viadesk zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) Viadesk onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Viadesk overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Viadesk zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Viadesk Product te verwerven of het Viadesk Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Viadesk de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan Viadesk het afgeleverde Viadesk Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Viadesk Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Viadesk Product gemaakte gebruik.

- 7.2.2** Viadesk zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

- 7.2.3** Indien tussen Viadesk en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden

overgedragen, zal Opdrachtgever Viadesk vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.