



## Algemene leveringsvoorwaarden 'Software as a Service' diensten Praktikon BV

### Artikel 1. Definities

Voor de volgende begrippen gelden in deze algemene leveringsvoorwaarden gelden de volgende definities:

**Afnemer:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst met Leverancier is aangegaan;

**Applicatie beheerder:** de Medewerker van Afnemer die zich heeft gespecialiseerd in de toepassingsmogelijkheden en werkwijze van de BergOp Applicatie.

**Documentatie:** de schriftelijke en/of elektronische documentatie behorend bij BergOp;

**Gebruiker:** Afnemer en/of een Medewerker van Afnemer;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer met betrekking tot de SaaS Diensten. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Voorwaarden van toepassing;

**Voorwaarden:** deze algemene leveringsvoorwaarden SaaS Diensten;

**Leverancier:** Praktikon BV die als leverancier van de SaaS Diensten optreedt;

**Log-in Procedure:** de door Leverancier voorgeschreven procedure die Gebruiker dient te volgen teneinde toegang te verkrijgen tot de BergOp Applicatie;

**Log-in Gegevens:** uitsluitend voor Gebruiker bestemde code(s), waarmee toegang kan worden verkregen tot de BergOp Applicatie via <https://www.bergop.net>;

**Medewerker:** een werknemer van Afnemer of Leverancier, dan wel een natuurlijke persoon die gemachtigd is werkzaamheden te verrichten ten behoeve van en/of onder de verantwoordelijkheid van Afnemer dan wel Leverancier;

**Onvolkomenheid:** alle tekortkomingen van de BergOp Applicatie die aan het functioneren daarvan als omschreven in de bijbehorende Documentatie in de weg staan. Het ontbreken van functionaliteit in een nieuwe versie van de BergOp Applicatie die wel aanwezig was in een eerdere versie wordt niet als een Onvolkomenheid beschouwd;

**SaaS:** Software as a Service. Kenmerk van SaaS is, dat de gebruiker gebruik maakt van geheel op het internet gebaseerde techniek. Het voordeel is dat geen software op locale computers of servers hoeft te worden geïnstalleerd, de software vanaf iedere werkplek van Afnemer met internet toegang bereikt kan worden en vanaf één centrale plek met één handeling updates (verbeteringen) en zelfs upgrades (nieuwe versies) kunnen worden doorgevoerd.

**SaaS Diensten:** het geheel van de door Leverancier aan Afnemer te leveren diensten, zoals nader beschreven in de Overeenkomst.

**Systeemeisen:** de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van Afnemer voor het deugdelijk gebruik kunnen maken van de SaaS Diensten;

**Vertrouwelijke Informatie:** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt onder vertrouwelijke informatie betreffende Afnemer of Leverancier begrepen (a) informatie die schriftelijk als "vertrouwelijk" is aangeduid, (b) informatie die niet algemeen bekend is, (c) informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en (d) informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend moet worden verondersteld;

**BergOp (Applicatie):** de programmatuur zoals beschreven in de Overeenkomst, waartoe Leverancier middels de SaaS Diensten onder andere aan Afnemer toegang verleent voor gebruik door Gebruiker in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst;

**Service Site:** service onderdeel van Leverancier, toegankelijk via de URL <http://www.Bergop.info>;

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële vrije dagen in Nederland;

### Artikel 2. Aanbieding en overeenkomst

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst - waaronder begrepen bijbestellingen van modules, vragenlijsten, diensten, zoals begeleiding bij het inrichten van BergOp-, alsmede op alle onderhandelingen, aanbiedingen en andere overeenkomsten met Leverancier die betrekking hebben op SAAS Diensten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 Leverancier is gerechtigd de Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Leverancier zal Afnemer zoveel mogelijk twee (2) maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen informeren over de voorgenomen wijzigingen. Indien Afnemer niet akkoord is met de voorgenomen wijzigingen, kan Afnemer de Overeenkomst, in afwijking van het bepaalde in artikel 5.2, opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden. Indien Afnemer niet binnen vijftien dagen na ontvangst van de mededeling van Leverancier en vóór het inwerkingtreden van de aangekondigde wijzigingen schriftelijk uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen de aangekondigde wijzigingen, wordt Afnemer geacht te hebben ingestemd met de wijzigingen.

2.3 Alle aanbiedingen of prijsopgaven met betrekking tot de SaaS Diensten zijn vrijblijvend en herroepbaar.

2.4 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Leverancier de door Afnemer ondertekende offerte van Afnemer op enigerlei wijze heeft ontvangen.

2.5 Het staat Leverancier vrij om in het onder artikel 2.4 bedoelde geval zonder opgave van redenen de door Afnemer ondertekende offerte alsnog niet te aanvaarden, als gevolg waarvan de Overeenkomst niet tot stand komt.

### **Artikel 3. Gebruiksrecht**

3.1 Leverancier verleent Afnemer met ingang van datum Overeenkomst het niet-exclusieve recht om de BergOp Applicatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken voor de interne bedrijfsvoering van Afnemer. Onder interne bedrijfsvoering wordt verstaan het gebruikmaken van de BergOp Applicatie door Gebruikers ten behoeve van cliënten van Afnemer. Het gebruiksrecht houdt tevens in het recht de bij de BergOp Applicatie behorende Documentatie voor dat doel te gebruiken.

3.2 Afnemer zal de BergOp Applicatie slechts gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze Voorwaarden en zal in dit verband instaan voor het gebruik door haar Medewerkers.

3.4 Leverancier is gerechtigd naar eigen inzicht vernieuwingen aan te brengen in de BergOp Applicatie. Leverancier zal Afnemer tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van updates en/of upgrades voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de BergOp Applicatie, een en ander naar oordeel van Leverancier.

### **Artikel 4. Reikwijdte van het gebruiksrecht**

4.1 Afnemer mag niet toestaan dat de BergOp Applicatie wordt gebruikt ten behoeve van cliënten van enige andere (rechts)persoon dan Afnemer en haar Medewerkers.

4.2 Het is Afnemer niet toegestaan rechten of verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst of de Voorwaarden over te dragen aan derden.

### **Artikel 5. Duur en einde Overeenkomst**

5.1 De Overeenkomst wordt met ingang van de dag van totstandkoming ervan aangegaan voor de periode van één (1) kalenderjaar, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.

5.2 Na het verstrijken van de termijn bedoeld in artikel 5.1 wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één (1) kalenderjaar, tenzij één van beide partijen de Overeenkomst ten minste één (1) maand voor het einde van de dan lopende periode schriftelijk opzegt. Schriftelijke opzegging dient te geschieden per aangetekende post met bewijs van ontvangst.

5.3 Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen op het moment dat Afnemer aan Leverancier meedeelt niet meer in staat te zijn om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen dan wel op het moment dat Leverancier uit de omstandigheden moet afleiden dat de Afnemer niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen dan wel op het moment dat (de onderneming van) Afnemer zijn activiteiten staakt. De Overeenkomst eindigt van rechtswege en met onmiddellijke ingang op het moment dat de (onderneming van) Afnemer geliquideerd wordt of in een insolventiesituatie komt te verkeren.

5.4 De Overeenkomst kan schriftelijk zonder rechterlijke tussenkomst worden ontbonden indien de andere partij, na deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, alsnog nalaat zijn verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen binnen dertig (30) kalenderdagen na de ingebrekestelling.

5.5 Leverancier is in geen geval gehouden tot betaling van enige schadevergoeding ten gevolge van een beëindiging als beschreven in artikel 5.2, 5.3 en 5.4.

5.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Afnemer terstond het gebruik van de BergOp Applicatie staken en gestaakt houden. Tevens zal Afnemer en zullen Medewerkers van Afnemer na beëindiging van de Overeenkomst geen toegang meer hebben tot de BergOp Applicatie en zijn gegevens. Leverancier zal bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, geen reeds betaalde of verschuldigde vergoedingen aan Afnemer restitueren.

5.7 De looptijd van de Overeenkomst wordt niet gewijzigd als gevolg van het plaatsen van bijbestellingen door Afnemer tijdens de Overeenkomst.

5.8 Opzegging van een deel van de Overeenkomst door Afnemer is slechts mogelijk voor zover het de opzegging voor meerdere cliënten betreft en Afnemer daarbij uitdrukkelijk aangeeft voor hoeveel cliënten dit geldt. De opzeggingstermijn als bedoeld in artikel 5.2 is hierop van overeenkomstige toepassing.

5.9 De deelopzegging conform artikel 5.7 heeft niet geldig plaatsgevonden indien Afnemer niet heeft aangegeven voor welk aantal cliënten opgezegd dient te worden. Zolang Afnemer niet (tijdig) aangeeft voor hoeveel cliënten opgezegd dient te worden, blijft Afnemer de vergoeding verschuldigd die geldt voor het aantal bij Leverancier bekende actieve cliënten.

### **Artikel 6. Vergoeding**

6.1 Afnemer is uit hoofde van de Overeenkomst per kwartaal 25% van de vergoeding over een kalenderjaar verschuldigd. Deze vergoeding is gebaseerd op het aantal actieve cliënten van Afnemer per kalenderjaar. Een 'actieve cliënt' is een cliënt die in een kalenderjaar is ingevoerd of geactiveerd vanuit het archief, dan wel in het archief geplaatst of verwijderd uit de BergOp Applicatie. Ter verduidelijking: (i) een cliënt die op 2 juni van een bepaald jaar is ingevoerd of geactiveerd en op 10 oktober van hetzelfde jaar wordt uitgevoerd of gearhiveerd telt als één(1) actieve cliënt voor dat kalenderjaar, (ii) een cliënt

die op 10 oktober van een bepaald jaar wordt ingevoerd/geactiveerd en op 5 februari van het volgende jaar wordt uitgevoerd/gearchiveerd telt als actief in het jaar van invoer en het jaar van uitvoer. Leverancier registreert het aantal actieve cliënten per Afemer. De meetresultaten van Leverancier bepalen hoeveel actieve cliënten van Afemer er in een kalenderjaar zijn geweest.

6.2 Voor het opvragen van gegevens na einde Overeenkomst ex artikel 10.3 is Afemer aan Praktikon BV een aanvullende vergoeding verschuldigd.

6.3 Voor gebruik van bepaalde instrumenten, zoals maar niet beperkt tot vragenlijsten, waarvan de rechten van intellectuele eigendom bij derden berusten is Afemer een aanvullende vergoeding verschuldigd ter grootte van het door die derde bij Leverancier ten behoeve van Afemer in rekening gebrachte bedrag.

6.4 Begeleiding van (de Applicatiebeheerder van) Afemer bij het 'op maat' inrichten van de BergOp Applicatie zal separaat voor vergoeding in aanmerking komen voorzover deze de drie (3) uur die bij de vergoeding ex artikel 6.1 is inbegrepen overstijgt. Deze vergoeding bedraagt uur x het op dat moment bij Leverancier gangbare tarief voor de desbetreffende Medewerker.

## Artikel 7. Prijs en betaling

7.1 Alle door Leverancier gehanteerde prijzen en andere tarieven zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege die voor rekening van de Afemer komen.

7.2 Leverancier is gerechtigd de vergoeding als bedoeld in artikel 6.1 jaarlijks aan te passen. Eventuele prijswijzigingen worden tijdig schriftelijk meegedeeld. Afemer verklaart zich met eventuele prijsstijgingen akkoord indien deze (maximaal) gelijke tred houden met het CBS Consumenten Prijsindexcijfer (reeks: alle huishoudens 2008 = 100). Bij prijsstijgingen boven dit genoemde prijsindexcijfer kan Afemer de Overeenkomst, in afwijking van het bepaalde in artikel 5.2, schriftelijk opzeggen tegen de eerste dag van de maand volgend op de aankondiging van prijswijziging.

7.3 Indien Afemer de Overeenkomst niet binnen één maand na kennisgeving van de prijsverhoging opzegt, wordt Afemer geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard.

7.4 In de eerste maand van een kwartaal zal Leverancier de vergoeding over dat kwartaal aan Afemer factureren.

7.5 Afemer zal ten behoeve van Leverancier zorgdragen voor een machtiging voor automatische incasso van de verschuldigde vergoeding(en), welke op basis van een door Leverancier aan Afemer gezonden factuur zal worden uitgevoerd.

7.6 Indien Afemer de machtiging voor automatische incasso zonder gegronde reden intrekt of indien de automatische incasso om andere niet aan Leverancier toe te rekenen redenen niet uitgevoerd kan worden, behoudt Leverancier zich het recht voor om de functionaliteit van de BergOp Applicatie te beperken. Indien de automatische incasso niet succesvol uitgevoerd kan worden, zal Leverancier Afemer daarvan op de hoogte stellen en zal Leverancier hem verzoeken om de verschuldigde vergoeding alsnog over te maken. Indien daarop geen (tijdige) betaling volgt, zal Leverancier gerechtigd zijn de functionaliteit van de BergOp Applicatie te beperken tot 'view only' en zal Leverancier Afemer wederom verzoeken om de verschuldigde vergoeding alsnog over te maken. Indien ook daarop geen (tijdige) betaling volgt, zal Leverancier gerechtigd zijn de toegang tot de BergOp Applicatie te blokkeren. Afemer blijft Leverancier de overeengekomen vergoeding verschuldigd gedurende de periode van 'view only' en gedurende de periode dat toegang tot de BergOp Applicatie is geblokkeerd.

7.7 Aan het begin van ieder kalenderjaar zal Leverancier de eindafrekening opmaken over het voorgaande kalenderjaar. De eindafrekening wordt berekend naar de stand van het aantal actieve cliënten gedurende het jaar op 31 december (art. 6.1), vermeerderd met de verschuldigde licentiekosten voor het gebruik van instrumenten waarvan de rechten van intellectuele eigendom door derden bij Leverancier in rekening worden gebracht (art. 6.3). Het verschil tussen de vergoedingen die tijdens het kalenderjaar bij Afemer in rekening zijn gebracht en de eindafrekening wordt binnen een maand na opmaken van de eindafrekening aan de Afemer gefactureerd. De registratie van het aantal actieve cliënten gedurende een geheel kalenderjaar vormen de basis voor de vergoeding tijdens het volgende kalenderjaar. Indien nog geen meetresultaat over een geheel kalenderjaar voorhanden is, wordt daarvan een schatting gemaakt in overleg tussen Leverancier en Afemer.

7.8 Op verzoek van Afemer kan de toegang tot de BergOp Applicatie die conform artikel 7.6 is geblokkeerd, binnen twee (2) maanden gereactiveerd worden tegen betaling van de openstaande vergoedingen, vermeerderd met een extra vergoeding.

7.9 De betalingstermijn voor de vergoedingen ex artikelen 6.2, 6.3, 6.4 en 7.7 bedragen 21 dagen na factuurdatum.

7.9 Indien Afemer zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van dit artikel 7 niet of niet tijdig nakomt, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Afemer is alsdan met ingang van de datum waarop de betaling verschuldigd werd, een rente verschuldigd van 1,5% per maand of gedeelte van een maand.

7.10 Alle kosten die Leverancier zowel in als buiten rechte heeft gemaakt, met inbegrip van advocaatkosten, ten gevolge van het niet nakomen door Afemer van zijn betalingsverplichtingen komen voor rekening van Afemer. De door Leverancier gemaakte buitengerechtigde (incasso)kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom van de vordering.

7.11 Onverminderd het in dit artikel 7 en artikel 6 bepaalde, is Leverancier gerechtigd in de in artikel 5.3 bedoelde gevallen per direct vooruitbetaling van Afemer te verlangen tot het einde van de (beoogde) looptijd van de Overeenkomst. Deze totaalvergoeding is onmiddellijk opeisbaar.

7.12 Artikel 7.11 is van overeenkomstige toepassing op het geval waarbij betaling door Afemer uitblijft nadat Leverancier de in artikel 7.6 omschreven procedure heeft gevolgd.

## Artikel 8. Verplichtingen Leverancier

8.1 Leverancier draagt zorg, via haar toeleveranciers, voor de beschikbaarheid van de BergOp Applicatie. Leverancier is er tevens toe gehouden de SaaS Diensten tenminste te verrichten zoals van een redelijk bekwame opdrachtnemer mag worden verwacht.

8.2 Leverancier staat ervoor in dat er regelmatig een back-up wordt gemaakt van de gegevens, die Afemer in de BergOp Applicatie heeft ingevoerd. Deze back-up wordt enkel gemaakt uit interne beveiligingsoverwegingen bij Leverancier en

waarborging van de beschikbaarheid krachtens artikel 13. Bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten, zoals een grote stroomstoring of brand. Deze back-up wordt niet aan Afnemer verstrekt.

8.3 Leverancier staat ervoor in dat de gegevens die Afnemer in de BergOp Applicatie heeft ingevoerd zo goed als redelijkerwijs mogelijk worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door niet-Gebruikers.

8.4 Behoudens het bepaalde in artikel 12.6 onthoudt Leverancier zich van het inzien van de gegevens die Afnemer middels de BergOp Applicatie bij Leverancier heeft geplaatst, en stelt geen gegevens ter beschikking aan derden, tenzij Leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of Leverancier en Afnemer anderszins zijn overeengekomen, zoals maar niet beperkt tot de situatie ex artikel 10.2.

## Artikel 9. Verplichtingen en medewerking Afnemer

9.1 Afnemer dient een bankrekening te hebben bij een bij de Nederlandse Vereniging van Banken geregistreerde bank.

9.2 Afnemer dient een wijziging in haar adres- en/of betalingsgegevens onverwijld schriftelijk aan Leverancier mede te delen.

9.3 Afnemer is verplicht de gebruiksregels van artikel 11 in acht te nemen.

9.4 Indien Afnemer zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze Voorwaarden niet nakomt, is Leverancier gerechtigd om het gebruik van de BergOp Applicatie door Afnemer zonder voorafgaande aankondiging te beperken conform het bepaalde in artikel 7.6.

9.5 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de SaaS Diensten.

9.6 Afnemer staat ervoor in dat de door hem ten behoeve van de SaaS Diensten gebruikte apparatuur en software voldoet aan de Systeemeisen. Afnemer is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.

9.7 Afnemer zal Leverancier alle informatie en medewerking, waaronder mede begrepen het doorgeven aan Leverancier van correcte en actuele NAW-gegevens, verschaffen die Leverancier nodig heeft voor de instandhouding van de SaaS Diensten.

9.8 Afnemer is ertoe gehouden haar Medewerkers en/of Gebruikers kennis te laten nemen van deze Voorwaarden en op naleving daarvan door hen toe te zien en jegens Leverancier daarvoor in te staan.

## Artikel 10. Gegevens

10.1 De gegevens die Gebruiker in de BergOp Applicatie heeft ingevoerd worden opgeslagen in een databank die onder beheer van Leverancier of een door Leverancier ingeschakelde derde staat.

10.2 Afnemer blijft eigenaar van de door haar Gebruikers ingevoerde gegevens en de via BergOp bewerkte gegevens. Voor gebruik voor onderzoeksdoeleinden en/of bench marking van deze gegevens door Leverancier of een door Afnemer in te schakelen derde partij zullen Leverancier en Afnemer een nadere overeenkomst sluiten. Afnemer verstrekt Leverancier vanaf het moment van het invoeren van de eerste cliëntgegevens in BergOp onder de Overeenkomst, reeds, voor alsdan, een gebruiksrecht ten aanzien van deze gegevens onder in de nadere overeenkomst overeen te komen redelijke voorwaarden en condities.

10.3 Tot 28 dagen na het einde van de Overeenkomst kan Afnemer Leverancier verzoeken, tegen betaling van een vergoeding, hem de 'export' gegevens van Afnemer digitaal te doen toekomen. Afnemer verleent voor dat geval Leverancier toegang tot de gegevens. Dit geldt niet indien enkel een zogenaamd proefabonnement wordt afgesloten.

10.4 Leverancier is niet gehouden om gehoor te geven aan het in dit artikel 10.3 bedoelde verzoek, indien Leverancier nimmer een betaling van Afnemer heeft ontvangen.

10.5 Leverancier hanteert voor de bewaring van gegevens de wettelijke bewaartermijnen.

10.6 Na beëindiging van de Overeenkomst wordt door Leverancier de in de BergOp Applicatie ingevoerde gegevens minimaal 28 dagen bewaard. Na deze periode is Leverancier verplicht deze gegevens te verwijderen tenzij een nadere overeenkomst is gesloten ex artikel 10.2.

## Artikel 11. Gebruiksregels

11.1 Gebruiker zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) Leverancier bij het gebruik van de SaaS Diensten, een en ander naar het oordeel van Leverancier. Het is Gebruiker niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) Leverancier.

11.2 Het is Gebruiker niet toegestaan de SaaS Diensten te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen of de Voorwaarden.

11.3 Afnemer is verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens die in de BergOp Applicatie worden ingevoerd.

11.4 Afnemer verplicht zich jegens Leverancier de SaaS Diensten zodanig te gebruiken dat de door hem opgeslagen hoeveelheid informatie en het door hem gerealiseerde volume van het datatransport niet significant afwijken van het door Leverancier aangegeven gemiddelde gebruik van de SaaS Diensten door andere Afnemers. Indien dit gebruik door Afnemer naar het oordeel van Leverancier significant afwijkt van het gemiddelde gebruik, zal Leverancier contact opnemen met Afnemer teneinde specifieke voorwaarden met Afnemer overeen te komen voor het extra gebruik. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over deze specifieke voorwaarden is Leverancier gerechtigd om het gebruik van de BergOp Applicatie door Afnemer zonder voorafgaande aankondiging te beperken.

## Artikel 12. Support

12.1 Gedurende de SaaS Overeenkomst heeft Afnemer recht op support.

12.2 Support omvat het recht op het raadplegen en naar eigen inzicht gebruiken van Documentatie. Daarnaast kunnen 24 uur per dag vragen worden ingediend bij de help desk middels de Service Site [www.bergop.info](http://www.bergop.info) en telefonisch via 0591 694472.

12.3 Support omvat niet:

- a) diensten ten aanzien van systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
- b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, inrichting van rollen en rechtenschema's, importdefinities en koppelingen met software van derden;
- c) ondersteuning op locatie anders dan staat vermeld in de Overeenkomst en/of in het gavl aanvullende begeleidingsdiensten worden afgenomen;
- d) het op verzoek van Afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de BergOp Applicatie;
- e) het converteren van bestanden;
- f) diensten ten aanzien van externe databases van andere producenten dan Leverancier;
- g) installatie, configuratie, training of andere niet uitdrukkelijk in de SaaS Overeenkomst omschreven diensten;
- h) support voor (bedienings-) software van andere producenten dan Leverancier, waaronder tevens verstaan wordt de software van derden die vanuit de BergOp Applicatie kan worden opgestart;
- i) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de BergOp Applicatie;
- j) het verstrekken van nieuw beschikbaar gekomen producten;
- k) support voor de internetverbinding;
- l) support in een omgeving die volgens de systeemvereisten niet ondersteund wordt.

12.4 Support mag slechts worden aangevraagd door een Gebruiker.

12.5 Alvorens telefonisch of via de Service Site contact op te nemen met de Helpdesk voor support, is Gebruiker gehouden eerst de interne BergOp Applicatie beheerder en/of de toepasselijke Documentatie te hebben geraadpleegd.

12.6 In het kader van het leveren van support is Leverancier of haar toeleverancier gerechtigd de gegevens van Afnemer, bedoeld in artikel 10, in te zien.

12.7 Indien Leverancier in opdracht van Afnemer werkzaamheden met betrekking tot de onder 12.3 a) tot en met l) genoemde onderwerpen verricht, zal Leverancier deze werkzaamheden naast de vergoeding als bedoeld in artikel 7, aan Afnemer apart in rekening brengen conform de alsdan bij Leverancier geldende prijzen en gemaakte kosten.

## Artikel 13. Beschikbaarheid

13.1 Leverancier spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de BergOp Applicatie. Leverancier heeft deze verplichting ook minimaal opgelegd aan haar toeleveranciers.

13.2 Leverancier is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de toegang tot de BergOp Applicatie en de Service Site (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, voor zover dit noodzakelijk is voor onderhoud of te verrichten aanpassingen voor de juiste werking van één of meer SaaS Diensten, zonder dat dit een recht op schadevergoeding van Afnemer jegens Leverancier met zich meebrengt. Leverancier spant zich in dit tot een minimum te beperken en indien mogelijk Afnemer tijdig te informeren.

## Artikel 14. Log-in Procedure

14.1 Gebruiker is verplicht de Log-in Procedure te volgen.

14.2 Leverancier is gerechtigd om de Log-in Procedure naar eigen inzicht aan te passen. Leverancier zal Afnemer hiervan tijdig op de hoogte stellen.

14.3 Afnemer en/of Gebruiker dient zorgvuldig om te gaan met en is verantwoordelijk voor de Log-in Gegevens. De Log-in Gegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van Afnemer. Afnemer en de Gebruikers zijn ten aanzien van de Log-in Gegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder. Afnemer en/of gebruiker zijn aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn Log-in Gegevens. Alle handelingen van de Gebruikers zijn voor rekening en risico van Afnemer.

## Artikel 15. Service Site

15.1 Leverancier verschaft aan Afnemer ten behoeve van Gebruikers toegang tot de Service Site [www.bergop.info](http://www.bergop.info).

15.2 Vanaf de Service Site kan de Gebruiker onder meer informatie verkrijgen en

kan ondersteuning aan Gebruiker worden geboden. Daarnaast biedt de Service Site de mogelijkheid om direct met eerste lijnsspecialisten van de helpdesk in contact te komen, middels elektronische aanvragen.

15.3 De Leverancier heeft te allen tijde het recht om zonder opgave van redenen de toegang van Afnemer tot de Service Site voor onbepaalde tijd te beperken of te blokkeren, indien vermoeden van misbruik of anderszins oneigenlijk gebruik aanwezig is.

15.4 Afnemer staat er voor in dat de Gebruikers op een verantwoordelijke wijze omgaan met de toegang tot de Service Site en de daaruit verkregen informatie, terwijl Afnemer tevens onvoorwaardelijk de verantwoordelijkheid houdt en/of aanvaardt voor enige informatie die de Gebruikers op de Service Site toevoegen.

15.5 De door of namens Leverancier via de Service Site ter beschikking gestelde informatie wordt, tenzij anders vermeld, onder voorbehoud gegeven en zonder dat Afnemer of derden daaraan enige rechten kunnen ontleen.

## Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten

16.1 Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de BergOp Applicatie, de Service Site en Documentatie, zijn het exclusieve eigendom van Leverancier of diens licentiegever(s). Geen van de in de Overeenkomst of de Voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan Afnemer.

16.2 Het is Afnemer niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier op of in de BergOp Applicatie of Documentatie te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is Afnemer niet toegestaan enig merk, ontwerp of domeinnaam van de Leverancier of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.

16.3 Leverancier vrijwaart Afnemer voor elke schadevergoeding en alle kosten en onkosten waartoe Afnemer ingevolge een door een derde ingestelde rechtsvordering wordt veroordeeld in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk op geldige octrooien, auteursrechten, merken of andere rechten van derden door het gebruik door Afnemer, overeenkomstig de Overeenkomst en de Documentatie, van de BergOp Applicatie of enig deel daarvan, mits Afnemer Leverancier onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke rechtsvordering in kennis stelt wanneer deze aan hem wordt aangekondigd, Afnemer aan Leverancier toestaat naar eigen inzicht verweer tegen de betreffende aanspraken te voeren en een schikking te treffen en mits Afnemer daarbij op eerste verzoek van Leverancier alle relevante informatie en andere medewerking aan Leverancier verstrekt.

16.4 Indien een gerechtelijk verbod op het gebruik door Afnemer van de BergOp Applicatie is opgelegd vanwege een inbreukmakende handeling als bedoeld in artikel 16.3 dan wel, naar het oordeel van Leverancier, de kans bestaat dat de BergOp Applicatie het onderwerp zal zijn van een succesvolle vordering wegens inbreuk, dan heeft Leverancier het recht om naar eigen keuze en voor eigen rekening

(I) voor Afnemer het recht te verkrijgen de BergOp Applicatie te blijven gebruiken zoals bepaald in deze Voorwaarden;

(II) de BergOp Applicatie te vervangen of zodanig aan te passen, dat deze niet langer inbreuk maakt, mits de functionaliteit daarvan wezenlijk ongewijzigd blijft; of

(III) indien de voorgaande opties (I) en (II) redelijkerwijs niet haalbaar zijn, de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden, evenals de uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden toegekende rechten met betrekking tot die inbreukmakende BergOp Applicatie, te beëindigen.

16.5 Onverminderd het in artikel 16.3 bepaalde, is Leverancier uit hoofde van dit artikel niet aansprakelijk jegens Afnemer voor zover een vordering verband houdt met

(I) gebruik van de BergOp Applicatie in samenhang met niet door Leverancier geleverde gegevens, apparatuur of software, waarbij de BergOp Applicatie op zichzelf geen inbreuk zou maken of anderszins onderwerp van de vordering zou zijn;

(II) onjuist gebruik van de BergOp Applicatie of gebruik op een niet in de Documentatie omschreven wijze;

(III) een aanpassing van de BergOp Applicatie die door een andere (rechts)persoon dan Leverancier is doorgevoerd; of

(IV) het opvolgen door Leverancier van de uitdrukkelijke instructies van Afnemer. Afnemer vrijwaart Leverancier tegen vorderingen als omschreven in de punten (I) tot en met (IV) van dit artikel.

16.6 Afnemer erkent en aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van Leverancier voor inbreuk op octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel 16 alsmede in artikel 17.

16.7 Leverancier is bevoegd technische voorzieningen te treffen en in stand te houden ter bescherming van de (intellectuele eigendomsrechten op de) BergOp Applicatie en de Documentatie en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de BergOp Applicatie. Het is Afnemer niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te omzeilen of te verwijderen.

16.8 Leverancier kan een controle en/of inspectie (doen) uitvoeren teneinde na te gaan of Afnemer de voorwaarden van de Overeenkomst en de Voorwaarden naleeft, mits die controle en/of inspectie tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt uitgevoerd, op zodanige wijze dat de bedrijfsactiviteiten van de Afnemer hierdoor niet onredelijk belemmerd worden. Een dergelijke controle wordt door een onafhankelijke door Leverancier geselecteerde en ingeschakelde deskundige uitgevoerd en Afnemer is verplicht deze deskundige de informatie, ondersteuning en toegang tot haar gebouwen en systemen te geven die redelijkerwijs nodig is om de deskundige in staat te stellen zijn controlerende taak naar behoren uit te voeren. Deze onafhankelijke deskundige zal een samenvattende notitie overleggen waaruit zijn bevindingen blijken met betrekking tot de controle van de door Afnemer afgegeven rapporten en de naleving door Afnemer van de Overeenkomst en de Voorwaarden, maar verschaft Leverancier in geen enkel geval andere informatie dan die hem bij de controle en/of de inspectie ter kennis komt. De kosten van deze controle zijn voor rekening van Leverancier, tenzij de controle aantoont dat Afnemer de voorwaarden van de Overeenkomst of de Voorwaarden niet nakomt, in welk geval de kosten voor rekening van Afnemer zijn.



## Artikel 17. Aansprakelijkheid

17.1 Behoudens in het geval dat bijzondere wettelijke bepalingen een beperking van de aansprakelijkheid van Leverancier uitsluiten voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de directie van Leverancier, is Leverancier slechts aansprakelijk voor schade als omschreven in de navolgende leden van dit artikel.

17.2 In het geval van lichamelijk letsel, ongeacht of dit letsel de dood tot gevolg heeft, is de aansprakelijkheid van Leverancier in ieder geval beperkt tot een bedrag van EUR 100.000 per aan Leverancier toe te rekenen schadetoebrengende gebeurtenis. In het geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Leverancier in ieder geval beperkt tot EUR 50.000 per aan Leverancier toe te rekenen schadetoebrengende gebeurtenis voor daadwerkelijk geleden schade. In beide gevallen geldt een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis.

17.3 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemer of haar cliënten, verminking of verlies van gegevens, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, voor gevolgschade, ongeacht de aard van de handeling (contractbreuk, onrechtmatige daad of anderszins), of schade door verminking van gebruiksgegevens zelfs indien Leverancier in kennis is gesteld van de kans op het ontstaan van die schade.

17.4 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door Afnemer verband houdende met het tijdelijk niet, het tijdelijk niet juist of het tijdelijk niet volledig beschikbaar zijn van de BergOp Applicatie.

17.5 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade, van welke aard ook geleden door Afnemer verband houdende met het (niet) functioneren van programmatuur van Afnemer of van derden, van apparatuur van Afnemer, Leverancier of derden, of van internetverbindingen van Afnemer, Leverancier of derden.

17.6 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet juist, het niet volledig of het niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die via de BergOp Applicatie bij Leverancier worden geplaatst.

17.7 Voor zover Leverancier geen aanspraak kan maken op de in dit artikel omschreven aansprakelijkheidsuitsluitingen of -beperkingen, is zijn aansprakelijkheid te allen tijde per geval beperkt tot een bedrag van 50 % van alle in de zes (6) maanden voorafgaand aan haar verzuim aan Afnemer gefactureerde bedragen, verminderd met crediteringen door Leverancier aan Afnemer in die periode. Voor zover Leverancier ook geen aanspraak kan maken op de in dit artikel 17.7 genoemde beperking, geldt dat de aansprakelijkheid van Leverancier in ieder geval beperkt is tot EUR 10.000.

17.8 Afnemer erkent en aanvaardt dat de vergoeding voor de SaaS Diensten is vastgesteld met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking als bedoeld in dit artikel.

17.9 Afnemer erkent en aanvaardt dat de BergOp Applicatie nimmer perfect of 100% vrij van Onvolkomenheden kunnen zijn en dat niet alle Onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld.

17.10 Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst of de Voorwaarden, tenzij Afnemer deze aanspraken jegens Leverancier met inachtneming van het in dit artikel bepaalde geldend zou kunnen maken indien Afnemer de schade zelf zou hebben geleden.

17.11 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst met Afnemer ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

17.12 Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval indien Afnemer heeft verzuimd maatregelen te nemen om

(I) de schade onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, te beperken;

(II) te voorkomen dat (andere of bijkomende) schade ontstaat; of

(III) indien Afnemer nalaat Leverancier zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is van de schade in kennis te stellen en hem van alle relevante informatie te voorzien.

17.13 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

## Artikel 18. Privacy

18.1 Voor zover Afnemer en/of Gebruiker met gebruikmaking van de BergOp Applicatie persoonsgegevens verwerkt is Afnemer daarvoor de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ("Wbp"). Afnemer staat er jegens Leverancier en haar toeleveranciers voor in dat zij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt. Leverancier zal de persoonsgegevens uitsluitend bewerken of verwerken in opdracht van Afnemer en overeenkomstig de instructies van Afnemer, waaronder mede begrepen het daarover bepaalde in de Overeenkomst.

18.2 In haar hoedanigheid van bewerker van persoonsgegevens zal Leverancier zich houden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens. Meer in het bijzonder zal zij zorgdragen voor het treffen van redelijke technische, organisatorische en juridische maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens, teneinde Afnemer in staat te stellen de voor haar als verantwoordelijke uit de Wbp voortvloeiende verplichtingen na te komen.

18.3 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer en/of de door Afnemer in het kader van de Overeenkomst verwerkte gegevens die jegens Leverancier mochten

worden ingesteld wegens een niet aan Leverancier toe te rekenen schending van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

## Artikel 19. Geheimhouding

19.1 behoudens in de gevallen zoals geregeld in deze Voorwaarden en tenzij anders is overeengekomen zullen partijen Vertrouwelijke Informatie betreffende de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de Vertrouwelijke Informatie is verkregen.

19.2 Elk van beide partijen neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen teneinde zijn geheimhoudingsverplichtingen na te komen. Geen van de in dit artikel opgenomen bepalingen legt de ontvangende partij enige beperking op ten aanzien van informatie of gegevens, al dan niet gelijk of gelijksoortig aan de informatie of gegevens vervat in de Vertrouwelijke Informatie, indien die informatie of gegevens:

(I) reeds het rechtmatig bezit waren van de ontvangende partij voordat deze van de betrokken partij werden verkregen;

(II) onafhankelijk door de ontvangende partij zijn ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de betrokken partij;

(III) algemeen bekend zijn of worden of algemeen toegankelijk worden gemaakt, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij; of

(IV) door een derde aan de ontvangende partij bekend worden gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting jegens de betrokken partij wordt geschonden.

19.3 De geheimhoudingsverplichtingen ingevolge dit artikel gelden niet voor zover Vertrouwelijke Informatie van de andere partij openbaar dient te worden gemaakt krachtens de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspant om de omvang van die openbaarmaking te beperken en de betrokken partij tevoren in kennis stelt van een zodanige voorgenomen openbaarmaking.

19.4 Partijen staan er voor in dat hun Medewerkers alsmede door partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.

## Artikel 20. (Leverings)termijnen

Alle (leverings)termijnen worden door Leverancier naar beste weten vastgesteld en worden zoveel mogelijk in acht genomen. Zodra Leverancier op de hoogte is van een omstandigheid die tijdige levering mogelijk in de weg staat, treedt hij in overleg met Afnemer. Afnemer heeft in geen geval recht op schadevergoeding in verband met een te late levering. Leverancier heeft te allen tijde het recht de leveringen te verrichten.

## Artikel 21. Uitsluiting

Behoudens hetgeen uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen, geeft Leverancier geen andere of nadere garanties, toezeggingen, voorwaarden met betrekking tot de SaaS Diensten en wijst Leverancier hierbij af alle andere garanties, toezeggingen, of voorwaarden, hetzij expliciet, impliciet of krachtens de wet (met inbegrip van doch niet beperkt tot garanties of voorwaarden met betrekking tot verkoopbaarheid, het geen inbreuk maken op andere rechten of geschiktheid voor een bepaald doel) met betrekking tot de SaaS Diensten.

## Artikel 22. Overmacht

22.1 Een partij is niet gehouden tot nakoming van een contractuele verplichting, met uitzondering van een verplichting tot betaling, voortvloeiend uit de Overeenkomst of de Voorwaarden, indien nakoming wordt belemmerd door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer maar niet uitsluitend verstaan: militair

optreden, overheidsoptreden, weersomstandigheden, uitvallen van of storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, vertraging of tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van Leverancier, transportproblemen en stakingen.

22.2 Indien Leverancier bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of ten gevolge van de overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd de reeds geleverde prestatie c.q. het leverbare deel van de prestatie afzonderlijk te factureren en is de wederpartij dan wel Afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betref het een afzonderlijke overeenkomst.

22.3 Zodra duidelijk is dat de overmachtsituatie langer dan 30 dagen zal duren, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst te beëindigen, zonder schadeplichtig zijn.

## Artikel 24. Overige bepalingen

24.1 Leverancier kan zijn rechten of plichten uit hoofde van de Voorwaarden of de Overeenkomst overdragen of uitbesteden aan een dochteronderneming of aan een andere daartoe door haar ingeschakelde derde. In het geval van overdracht of uitbesteding zijn deze Voorwaarden eveneens van toepassing op Afnemer. De afnemer heeft op dit moment het recht van ontbinding van het contract.



24.2 Iedere kennisgeving of andere mededeling in verband met de Overeenkomst of de Voorwaarden dient via de BergOp Applicatie dan wel schriftelijk te worden gericht aan het adres van de andere partij zoals vermeld in de Overeenkomst.

24.3 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst of uit deze Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is, wordt deze geacht op zichzelf te staan en niet van toepassing te zijn. Partijen zullen in een dergelijk geval in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling van gelijke strekking welke niet geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is. De overige bepalingen van de Overeenkomst of deze Voorwaarden blijven onverminderd van kracht.

24.4 Vertraging of verzuim van de zijde van Leverancier met betrekking tot het jegens de Afnemer geldend maken van enig recht dat Leverancier op grond van de Overeenkomst of de Voorwaarden heeft, houdt nimmer afstand van recht in. Indien een partij afstand doet van een recht dat hij op grond van de Overeenkomst of Voorwaarden heeft, houdt dit niet in dat deze partij ook in een volgend geval afstand van dit recht of van andere rechten doet of moet doen.

24.5 De Overeenkomst en de Voorwaarden geven volledig weer hetgeen tussen partijen is overeengekomen met betrekking tot de SaaS Diensten en vervangen alle eerdere en gelijktijdige, expliciete of impliciete afspraken, overeenkomsten, verklaringen en garanties, zowel schriftelijke als mondelinge. Behoudens het bepaalde in artikel 2.2 en artikel 7.3 kan de Overeenkomst uitsluitend worden gewijzigd door middel van een schriftelijke, door zowel Afnemer als Leverancier ondertekende overeenkomst.

24.6 De toepasselijkheid van een geheel of gedeelte van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij zulks door Leverancier uitdrukkelijk is aanvaard.

24.7 Iedere communicatie tussen Leverancier en Afnemer kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in de Voorwaarden en/of de Overeenkomsten/of de wet daarvan wordt afgeweken.

24.8 De door Leverancier opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Afnemer.

24.9 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Afnemer, komt dit voor risico van Afnemer, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

## Artikel 25 Toepasselijk recht en geschillen

25.1 Op de Voorwaarden en de Overeenkomst is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.

25.2 Alle geschillen, onenigheden of vorderingen voortvloeiend uit of verband houdend met deze Voorwaarden of de Overeenkomst, of de niet-nakoming, beëindiging of ongeldigheid daarvan, worden aan de bevoegde rechter te Arnhem voorgelegd doch niet voordat Partijen eerst in onderling overleg getracht hebben een redelijke oplossing te vinden.

© Praktikon BV, Nijmegen, 2017