



ALGEMENE VOORWAARDEN

Groningen
Friesestraatweg 215a
9743 AD Groningen
P.O. Box 2010
9704 CA Groningen
The Netherlands
t. +31 (0)50 57 57 888
f. +31 (0)50 57 57 889

Hilversum
Arena 300
1213 NW Hilversum
The Netherlands
t. +31 (0)35 64 26 063
f. +31 (0)35 64 22 523

info@tfe.nl

KvK Groningen nr: 02056186
ABN-AMRO bank: 60.45.33.810
BTW nr.: NL 806921353B01

Op al onze aanbiedingen en leveringen
zijn onze algemene voorwaarden van
toepassing.

Artikel 1 Algemeen

- 1.1. De algemene voorwaarden zijn opgesteld door theFactor.e.
- 1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij theFactor.e producten of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert.
- 1.3. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.4. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van koper/opdrachtgever, worden door theFactor.e uitdrukkelijk van de hand gewezen tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 1.5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. theFactor.e en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van theFactor.e zijn vrijblijvend, tenzij door theFactor.e schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan theFactor.e verstrekte gegevens waarop theFactor.e zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van theFactor.e dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde gegevens zijn voor theFactor.e niet bindend, behoudens indien door theFactor.e uitdrukkelijk anders is vermeld.

Artikel 3 Prijzen en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Alle door theFactor.e afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter tenzij theFactor.e schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door theFactor.e afgegeven voorcalculatie of

- begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan theFactor.e kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door theFactor.e te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is theFactor.e gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door theFactor.e afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3. Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
 - 3.4. Ter zake de door theFactor.e verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van theFactor.e volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.
 - 3.5. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat theFactor.e gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot aanpassing niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
 - 3.6. theFactor.e is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot aanpassing niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
 - 3.7. Partijen zullen in de overeenkomst de momenten of data waarop theFactor.e de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden

- door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door theFactor.e te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.8. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handels rente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan theFactor.e de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen.
- 3.9. Reclamaties op facturen dienen uitsluitend schriftelijk en binnen 8 dagen na factuurdatum te worden ingediend bij theFactor.e Reclamaties op andere wijze, dan wel later tot theFactor.e gekomen, zijn van generlei waarde en kunnen geen enkel rechtsgevolg teweeg brengen.

Artikel 4 Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 4.1. Cliënt en theFactor.e dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Onder deze gegevens worden onder meer en niet uitsluitend voorcalculaties, begrotingen en offertes verstaan. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

Artikel 5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1. Indien theFactor.e dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt theFactor.e desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op

- grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2. Cliënt vrijwaart theFactor.e voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan theFactor.e toegerekend moeten worden.
- 5.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door theFactor.e verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens theFactor.e voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart theFactor.e tegen elke rechtsovername van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.4. Indien theFactor.e op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. theFactor.e staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten redelijk is.
- 5.5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is theFactor.e gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. theFactor.e is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. theFactor.e is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van theFactor.e.

Artikel 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1. Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van theFactor.e totdat alle bedragen die cliënt aan theFactor.e op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan theFactor.e zijn

- voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van theFactor.e mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door theFactor.e geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor theFactor.e en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor theFactor.e totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; theFactor.e blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 6.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor theFactor.e gunstigere bepalingen bevat.
- 6.3. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.4. theFactor.e kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van theFactor.e onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan theFactor.e verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 7. Risico

- 7.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van theFactor.e of hulppersonen van theFactor.e zijn, draagt theFactor.e het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

Artikel 8. Rechten van intellectueel eigendom

- 8.1. Intellectuele eigendomsrechten op alle ontwikkelde of ter beschikking gestelde concepten, designs, ontwerpen, programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals bijvoorbeeld analyses, documentatie, rapporten, offertes, berusten uitsluitend bij theFactor.e. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die hem/haar bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
- 8.2. Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde concepten, designs, ontwerpen, programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van theFactor.e of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, deze concepten, designs, ontwerpen, programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van cliënt die niet noodzakelijkerwijs de concepten, designs, ontwerpen, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 8.3. Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de concepten, designs, ontwerpen, programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 8.4. Het is theFactor.e toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien theFactor.e door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal theFactor.e op verzoek van cliënt een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stellen.
- 8.5. Behoudens het geval dat theFactor.e een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, heeft cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig

- bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 8.6. Indien cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door theFactor.e ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal cliënt theFactor.e schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. theFactor.e zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- 8.7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door theFactor.e schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk-programmatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan theFactor.e te maken. Indien cliënt aanpassingen verricht aan de opgeleverde programmatuur vervalt het recht op garantie.
- 8.8. theFactor.e zal cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door theFactor.e zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt theFactor.e onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan theFactor.e
- 8.9. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan theFactor.e verlenen om zich, zo nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 8.10. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 8.11. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door theFactor.e zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom zal theFactor.e het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat de cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.
- 8.12. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van theFactor.e wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van theFactor.e voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door theFactor.e gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door theFactor.e geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.
- 8.13. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan theFactor.e van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en cliënt zal theFactor.e vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 9 Medewerkingsverplichtingen

- 9.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door theFactor.e mogelijk te maken zal cliënt theFactor.e steeds tijdig alle door theFactor.e nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid, ervaring en mandaat.

- 9.2. Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door theFactor.e te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen tenzij anders overeengekomen.
- 9.3. Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door theFactor.e nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van theFactor.e stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft theFactor.e het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft theFactor.e tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van theFactor.e tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 9.4. Ingeval medewerkers van theFactor.e op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart theFactor.e voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van theFactor.e, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door theFactor.e ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst op locatie van de cliënt gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van theFactor.e staan. theFactor.e is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van theFactor.e.

Artikel 10 Leveringstermijnen

- 10.1. Alle door theFactor.e genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door theFactor.e genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de theFactor.e niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. theFactor.e spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever) data zoveel mogelijk in acht te nemen. theFactor.e is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is theFactor.e gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen theFactor.e en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.2. De enkele overschrijding van een door theFactor.e genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt theFactor.e niet in verzuim. In alle gevallen – derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt theFactor.e wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat theFactor.e in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

Artikel 11 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot mede-

- werking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2. Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij cliënt bewijst dat theFactor.e ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die theFactor.e vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4. Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. theFactor.e is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.
- Artikel 12 Aansprakelijkheid theFactor.e
- 12.1 De totale aansprakelijkheid van theFactor.e wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.8 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van theFactor.e. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van theFactor.e voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 12.2 De aansprakelijkheid van theFactor.e voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 12.3 De aansprakelijkheid van theFactor.e voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gederfde inkomsten, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan theFactor.e voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan theFactor.e voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van theFactor.e wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van theFactor.e, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van theFactor.e uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 Tenzij nakoming door theFactor.e blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van theFactor.e wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt theFactor.e onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en theFactor.e ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat theFactor.e in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij theFactor.e meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen theFactor.e vervalt door het enkele verloop

- van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.7 Cliënt erkent dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door theFactor.e. Cliënt verplicht zich om op eerste schriftelijk verzoek van theFactor.e onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).
- 12.8 Cliënt vrijwaart theFactor.e voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door theFactor.e geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 12.9 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan theFactor.e zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

13. Overmacht

- 13.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van theFactor.e, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan theFactor.e zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan theFactor.e is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 13.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat

partijen elkaar nog werkzaamheden of diensten verschuldigd zullen zijn.

14 Wijzigingen en meerwerk

- 14.1. Indien theFactor.e op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de geldende tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van theFactor.e. theFactor.e is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2. Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en theFactor.e kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 14.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal theFactor.e cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

15 Acceptatietest en acceptatie

- 15.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt het product in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van theFactor.e op grond van de garantieregeling van artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.
- 15.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 15.3 tot en met 15.10 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 15.3. Waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan theFactor.e te maken.
- 15.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering tenzij anders is overeengekomen

- of, indien een door theFactor.e uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd het product voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cliënt verplicht zich er toe met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan theFactor.e worden gerapporteerd.
- 15.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde producten beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de door of namens theFactor.e eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.
- 15.6. Het product zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien een door theFactor.e uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel b. indien tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c. indien theFactor.e vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 15.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 15.8 acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal het product, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 15.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat het product fouten bevat, zal cliënt theFactor.e uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Cliënt zal de fouten registreren in het door theFactor.e beschikbaar gestelde issue registratiesysteem. theFactor.e zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 15.8. Acceptatie van het product mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van het product redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van theFactor.e om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 16, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van het product die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.
- 15.9. Indien het product in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 15.10. Acceptatie van het product op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat theFactor.e gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van het product en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door theFactor.e is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van het product. Acceptatie van het product doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 15.8 betreffende kleine fouten en artikel 16 betreffende garantie.

16 Garantie

- 16.1. theFactor.e staat er niet voor in dat het product goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers, eventuele andere programmatuur en apparatuur tenzij anders is overeengekomen.
- 16.2. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een product het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
- 16.3. theFactor.e zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van het product of gebreken in de technische werking van het product binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van twee weken na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen twee weken na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij theFactor.e zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd binnen een overeengekomen periode, tenzij het product in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval theFactor.e volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. theFactor.e kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan theFactor.e toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen

- acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van theFactor.e wijzigingen in het product aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 16.4. Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door theFactor.e te bepalen locatie. theFactor.e is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in het product aan te brengen.
- 16.5. theFactor.e is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij anders is overeengekomen bijvoorbeeld in het geval van een hosting overeenkomst.
- 16.6. theFactor.e heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 16.3 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
17. Overdracht van rechten en verplichtingen
- 17.1. Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen tenzij theFactor.e hier schriftelijk toestemming voor geeft.
- 17.2. theFactor.e is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.
18. Toepasselijk recht en geschillen
- 18.1. De overeenkomsten tussen theFactor.e en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2. Geschillen welke tussen theFactor.e en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen theFactor.e en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
- 18.3. Uitsluitend indien theFactor.e en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 18.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 18.4. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 18.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICTMediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).