

# Algemene Voorwaarden van <theFactor.e> BV , hierna te noemen: <theFactor.e>

## Artikel 1 Algemeen

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, orderbevestigingen, verkopen, leveringen, overeenkomsten, producten en diensten van <theFactor.e> (opdrachtnemer) waarbij <theFactor.e> optreedt als verkoper/opdrachtnemer.
- 1.2. In het geval van gehele of gedeeltelijke nietigheid of anderszins ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden blijven de overige bepalingen van kracht.
- 1.3. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van koper/opdrachtgever, worden door <theFactor.e> uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Een overeenkomst tussen <theFactor.e> en de opdrachtgever, al dan niet door middel van tussenpersonen van <theFactor.e> gesloten, bindt <theFactor.e> slechts nadat <theFactor.e> de overeenkomst aan de opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd.
- 1.5. <theFactor.e> zal zich naar beste inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is <theFactor.e> gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd

## Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- 4.1. Een offerte, aanbieding of prijsopgave bindt <theFactor.e> niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order door opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

## Artikel 3 Ontbinding

- 3.1. Iedere partij is bevoegd een overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk voor de toekomst te ontbinden en/of een betaling te annuleren indien:
  - de wederpartij surseance van betaling aanvraagt;
  - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, dan wel onder de wettelijke regeling van schuldsanering (titel drie faillissementswet) is komen te vallen;
  - op de -in het kader van een overeenkomst en/of daarbij behorende Projectovereenkomsten, dan wel bijlagen door of namens de wederpartij ter beschikking gestelde goederen beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen korte termijn wordt opgeheven;
  - de wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden.
- 3.2. Beide partijen kunnen overeenkomsten slechts door rechterlijke tussenkomst te beëindigen – met uitzondering van de gevallen vermeldt in artikel 3.1, indien de andere partij ernstig tekort schiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen. De partij die een dergelijke beëindiging overweegt, zal de andere partij altijd eerst door middel van een aangetekend schrijven in gebreke moeten stellen. Hij/zij zal de andere partij voorts een redelijke termijn moeten gunnen om alsnog aan zijn/haar verplichtingen te voldoen. Tussentijdse beëindiging laat de verplichting tot schadevergoeding onverlet.

## Artikel 4 Prijs en betaling

- 4.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever 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.
- 4.3. <theFactor.e> is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever 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.
- 4.4. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door <theFactor.e> kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 4.2 of 4.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van <theFactor.e> genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 4.5. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
- 4.6. 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.
- 4.7. Bij eventueel meerwerk of andere bijkomende kosten, wordt een aparte begroting c.q. factuur opgesteld.
- 4.8. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag. Betaling van een op een bepaalde verbintenis toe te rekenen geldsom strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschenen rente en ten slotte in mindering van de langst openstaande hoofdsom en de lopende rente.

## Artikel 5. Garanties

- 5.1. Indien opdrachtgever tijdens de garantieperiode als bedoeld in artikel 5.2 of 5.3 op enig tijdstip constateert dat er sprake is van een gebrek, zal opdrachtgever <theFactor.e> hiervan schriftelijk, en in spoedeisende gevallen telefonisch, op de hoogte stellen. <theFactor.e> zal zich naar beste vermogen inspannen om gebreken in de door haar geleverde programmatuur en/of andere materialen te herstellen indien deze in de

- garantieperiode gedetailleerd bij <theFactor.e> zijn gemeld .
- 5.2. Van een gebrek is alleen sprake indien deze gereproduceerd en aangetoond kan worden en de verbetering ervan noodzakelijk is voor het beoogde gebruik van de programmatuur en /of andere materialen overeenkomstig de functionele en technische specificatie in een overeenkomst en/of een Projectovereenkomst.
- 5.3. Indien <theFactor.e> van mening is dat het gebrek niet onder de garantie valt, gelet op de functionele en technische specificatie, rust de bewijslast op <theFactor.e>.  
In het geval opdrachtgever eigenhandig of door derden wijzigingen in de programmatuur heeft aangebracht (heeft laten aanbrengen) vervalt de garantieverplichting van <theFactor.e> ten aanzien van de gewijzigde onderdelen
- 5.4. Indien derden voor of namens opdrachtgever aanvullingen / aanpassingen / modificaties, etc. in de breedste zin des woord in de door <theFactor.e> geleverde programmatuur en/of andere materialen verrichten vervalt elke aanspraak op garantie.  
Tevens vervalt elke garantie indien opdrachtgever non-compatible software of hardware gebruikt in samenhang met de door <theFactor.e> geleverde programmatuur en/of andere materialen indien het gebrek hieraan toe te rekenen is.
- 5.5. In de overeenkomst en/of Projectovereenkomst van de te ontwikkelen programmatuur en/of andere materialen wordt overeengekomen of er al dan niet een acceptatietest bij de overdracht van de programmatuur en/of andere materialen wordt verricht. In het geval een acceptatietest plaatsvindt en deze wordt met goed resultaat afgerond, vervalt na de acceptatietest de garantie als bedoelt in artikel 5.1 op de gehele programmatuur en/of andere materialen.
- 5.6. Indien de overeengekomen acceptatie binnen 1 week na de overeengekomen opleverdatum wordt afgerond met goed resultaat dan geeft de opdrachtnemer aansluitend ingaand nog 6 weken garantie overeenkomstig artikel 5.1
- 5.7. In het geval geen acceptatietest in de overeenkomst en/of Projectovereenkomst is overeengekomen, heeft opdrachtgever na oplevering van de programmatuur en/of andere materialen recht op een garantieperiode overeenkomstig artikel 5.1 van 6 weken, te rekenen vanaf de datum van oplevering.
- 5.8. Opdrachtgever staat jegens <theFactor.e> in voor de juistheid van alle informatie die hij/zij aan <theFactor.e> verstrekt in het kader van deze overeenkomst en de Projectovereenkomst(en) en die <theFactor.e> nodig heeft om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
- 6.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 6.4. 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 Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal <theFactor.e> op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 6.5. Behoudens het geval dat <theFactor.e> een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft Opdrachtgever 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.
- 6.6. Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever 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 Opdrachtgever <theFactor.e> schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. <theFactor.e> zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever 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.
- 6.7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever 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 maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is

- gehouden van fouten onverwijld melding aan <theFactor.e> te maken.
- 6.8. <theFactor.e> zal Opdrachtgever 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 Opdrachtgever <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>.
- 6.9. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan <theFactor.e> verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 6.10. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 6.11. 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 of indien naar het oordeel van <theFactor.e> een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal <theFactor.e> het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.
- 6.12. 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.
- 6.13. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 7. Geheimhouding

- 7.1. Partijen erkennen dat het bestaan en de inhoud van de onderlinge relatie, alsmede de gegevens c.q. informatie welke aan beide partijen bekend worden in het kader van de uitvoering van werkzaamheden vermeld in deze en andere overeenkomsten, een strikt vertrouwelijk karakter dragen. Partijen staan er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven.
- 7.2. Partijen zijn verplicht de in lid 1 van dit artikel genoemde geheimhoudingsverplichting ook op te leggen aan hun medewerkers.

#### Artikel 8. Derden

- 8.1. <theFactor.e> zal zich voor werkzaamheden in het kader van de uitvoering van een Projectovereenkomst van derden kunnen bedienen na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever mag deze toestemming slechts op zwaarwegende gronden weigeren.
- 8.2. <theFactor.e> draagt ervoor zorg dat derden dezelfde geheimhoudingsverplichting wordt opgelegd, als die geldt voor medewerkers van <theFactor.e>, omschreven in artikel 7.2.

#### Artikel 9. Meerwerk

- 9.1. Indien <theFactor.e> op verzoek van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening /Projectovereenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan <theFactor.e> worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van <theFactor.e>. <theFactor.e> is echter niet verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een schriftelijke aanvraag wordt gedaan, welke alsdan schriftelijk moet worden geaccepteerd. Mondeling gegeven opdrachten tot meerwerk binden <theFactor.e> niet en komen voor (bewijs)risico van opdrachtgever.
- 9.2. Onder lid 1 van dit artikel wordt mede verstaan wijzigingen in het vooraf afgesproken eindresultaat.
- 9.3. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van het eindresultaat kan worden beïnvloed.
- 9.4. Voor zover bij werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal <theFactor.e> opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren omtrent de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

#### Artikel 10. Samenwerking

- 10.1. Partijen realiseren zich dat de totstandkoming van een product een dynamisch proces is. Gedurende een project kunnen Projectovereenkomsten schriftelijk worden aangepast. Aanpassingen en veranderingen in deze overeenkomsten worden, voordat ze in werking treden, door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. <theFactor.e> behoudt zich het recht voor niet met de (vervolg)werkzaamheden te beginnen, alvorens de gewenste aanpassing in de Projectovereenkomst is goedgekeurd en ondertekend. Indien opdrachtgever niet binnen drie werkdagen na ontvangst van het document reageert, wordt aangenomen dat de inhoud van het document juist is.

#### Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. <theFactor.e> is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van opdrachtgever of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfs- of milieuschade of zuivere vermogensschade.
- 11.2. De overige aansprakelijkheid van <theFactor.e> is in alle gevallen beperkt tot het factuurbedrag van de desbetreffende geleverde goederen en/of diensten, met uitzondering van de aansprakelijkheid welke dwingendrechtelijk voortvloeit uit de afdeling 6.3.3. BW (productaansprakelijkheid).
- 11.3. <theFactor.e> is niet aansprakelijk voor eventuele schade die optreedt als gevolg van instructie die opdrachtgever verstrekt (heeft) ten aanzien van ontwerp, vormgeving etc. Opdrachtgever is aldus

- volledig verantwoordelijk voor de door hem/haar verstrekte informatie.
- 11.4. <theFactor.e> aanvaardt geen aansprakelijkheid indien zij niet of niet tijdig kan presteren als gevolg van overmacht
- 11.5. Onder overmacht wordt mede begrepen oorlog, molest, oproer, redelijkerwijs niet voorzienbare en van buiten de macht van <theFactor.e> komende verhinderende oorzaken, brand, handelsembargo's, natuurrampen of ieder ander voorval waar <theFactor.e> geen controle over heeft en redelijkerwijs niet voor haar rekening dient te komen.
- 11.6. Behoudends het geval van grove schuld of opzet van <theFactor.e> of diens leidinggevend personeel, zal opdrachtgever <theFactor.e> vrijwaren voor alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook.
- 11.7. Elke aanspraak op vergoeding of herstel vervalt indien deze aanspraak niet binnen de termijn van 10 dagen na het kenbaar zijn van het gebrek of binnen de garantieperiode schriftelijk kenbaar is gemaakt, danwel binnen 10 dagen nadat het gebrek kenbaar had behoren te zijn aan opdrachtgever.
- 11.8. Het staat <theFactor.e> vrij te bepalen of zij op grond van bovenstaande artikelen, opdrachtgever schadeloos stelt, danwel tot vervanging van het geleverde overgaat, indien zulks redelijkerwijs mogelijk is.

#### Artikel 12 Webhosting en Acces

- 12.1. Ingeval <theFactor.e> een website host voor opdrachtgever, kan <theFactor.e> deze website (tijdelijk) buiten gebruik stellen en/of beperken indien:  
-opdrachtgever een contractuele verplichting niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden  
-de content of het gebruik in strijd is met (internationale) regelgeving/gebruiken, inbreuk maakt op rechten van derden, aanstootgevend is of discriminerend, danwel anderszins in strijd met het Netiquette.
- 12.2. <theFactor.e> is niet aansprakelijk voor de content, de beveiliging (bijvoorbeeld bij een hack(-poging)), danwel de gegevensverwerking van (Persoons)gegevens op grond van de wet persoonsregistratie of wet bescherming persoonsgegevens (WBP), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 12.3. Indien gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. <theFactor.e> is niet verantwoordelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten. Indien <theFactor.e> internet-diensten op afstand verricht met behulp van elektronische verbindingen is zij dus niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor het ongestoorde gebruik en de continue beschikbaarheid van een dergelijke verbinding.
- 12.4. <theFactor.e> is niet aansprakelijk voor (het ongestoorde gebruik en de continue beschikbaarheid van) de telecommunicatiestructuur en /of energieleveranties en de bijbehorende randapparatuur van anderen dan <theFactor.e>, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. <theFactor.e> heeft dan ook geen "up-time" verplichting, doch slechts een inspanningsverplichting. <theFactor.e> is niet aansprakelijk indien de beschikbaarheid van de systemen door storingen van hardware of software niet 100% is.

#### Artikel 13. Toepasselijk recht bij geschillen

- 13.1. Op deze voorwaarden, alsmede op alle (Project-) overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

- 13.2. Alle geschillen voortvloeiende uit deze voorwaarden, alsmede uit alle (Project-) overeenkomsten, zullen worden onderworpen aan de uitspraak van de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Groningen (Nederland).