

# ALGEMENE VOORWAARDEN



**CARE**

**CARE Internet Services B.V.  
Jan Smitzlaan 9  
5611 LD Eindhoven**

## INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN	3	ARTIKEL 33. GEBRUIKSRECHTVERGOEDING	7
ARTIKEL 1. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN CARE INTERNET SERVICES B.V.	3	ARTIKEL 34. WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR	7
ARTIKEL 2. AANBIEDINGEN	3	ARTIKEL 35. GARANTIE	7
ARTIKEL 3. PRIJS EN BETALING	3	ARTIKEL 36. PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS	7
ARTIKEL 4. DUUR VAN DE OVEREENKOMT	3	HOOFDSTUK 5. ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES	7
ARTIKEL 5. VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL	3	ARTIKEL 37. SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE	7
ARTIKEL 6. PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING	3	ARTIKEL 38. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE	8
ARTIKEL 7. BEVEILIGING	3	ARTIKEL 39. GEBRUIKSRECHT	8
ARTIKEL 8. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING	3	ARTIKEL 40. VERGOEDING	8
ARTIKEL 9. RISICO-OVERGANG	3	ARTIKEL 41. GARANTIE	8
ARTIKEL 10. INTELLECTUELE EIGENDOM	3	HOOFDSTUK 6. ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN SUPPORT	8
ARTIKEL 11. MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN	4	ARTIKEL 42. ONDERHOUDSDIENSTEN	8
ARTIKEL 12. INFORMATIEVERPLICHTINGEN	4	ARTIKEL 43. NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR	8
ARTIKEL 13. PROJECT- EN STUURGROEPEN	4	ARTIKEL 44. SUPPORTDIENSTEN	8
ARTIKEL 14. TERMIJNEN	4	ARTIKEL 45. VERGOEDING	9
ARTIKEL 15. ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST	4	HOOFDSTUK 7. ADVISERING EN CONSULTANCY	9
ARTIKEL 16. AANSPRAKELIJKHEID VAN CARE	5	ARTIKEL 46. UITVOERING ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN	9
ARTIKEL 17. OVERMACHT	5	ARTIKEL 47. RAPPORTAGE	9
ARTIKEL 18. WIJZIGING EN MEERWERK	5	ARTIKEL 48. VERGOEDING	9
ARTIKEL 19. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	5	HOOFDSTUK 8. HOSTING	9
ARTIKEL 20. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	5	ARTIKEL 49. HOSTINGDIENSTEN	9
ARTIKEL 21. WIJZIGINGEN VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN	5	ARTIKEL 50. NOTICE AND TAKE DOWN	9
HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING	5		
ARTIKEL 22. UITVOERING	5		
ARTIKEL 23. SERVICE LEVEL AGREEMENT	6		
ARTIKEL 24. BACK-UP	6		
HOOFDSTUK 3. SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)	6		
ARTIKEL 25. UITVOERING SAAS-DIENST	6		
ARTIKEL 26. GARANTIE	6		
ARTIKEL 27. BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens	6		
ARTIKEL 28. AANVANG VAN DE DIENSTVERLENING; VERGOEDING	6		
HOOFDSTUK 4. PROGRAMMATUUR	6		
ARTIKEL 29. GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN	6		
ARTIKEL 30. AFLEVERING EN INSTALLATIE	6		
ARTIKEL 31. ACCEPTATIE	7		
ARTIKEL 32. BESCHIKBAARSTELLING	7		

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden CARE Internet Services B.V.

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij CARE Internet Services B.V. (hierna te noemen CARE) goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert. Onder klant verstaat CARE iedere rechtspersoon met wie CARE een overeenkomst sluit dan wel onderhandelt over de totstandkoming van een overeenkomst of aan wie CARE een aanbieding doet.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. Indien klant inkoop- of andere voorwaarden hanteert die conflicteren met de door CARE gehanteerde voorwaarden prevaleren de voorwaarden van CARE. Hiervan kan slechts worden afgeweken indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. CARE en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van CARE zijn vrijblijvend, tenzij door CARE schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan CARE verstrekte gegevens waarop CARE zijn aanbieding heeft gebaseerd.

### Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door CARE kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Aan een door CARE afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan CARE kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door CARE te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover CARE hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4. Met betrekking tot de door CARE verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van CARE volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat CARE gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van CARE tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat CARE steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop CARE de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7. Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan CARE de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van CARE onverlet.

### Artikel 4. Duur van de overeenkomst

- 4.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of CARE de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

### Artikel 5. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1. Klant en CARE 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. Dit verbod geldt niet voor CARE indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door CARE. 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 der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2. Klant erkent dat de van CARE afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van CARE, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

- 5.3. 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 deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan CARE betaalt.

### Artikel 6. Privacy en gegevensverwerking

- 6.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant CARE desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2. Klant vrijwaart CARE voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan CARE toerekenbaar zijn.
- 6.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van CARE door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant staat er tegenover CARE 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. Klant vrijwaart CARE tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

### Artikel 7. Beveiliging

- 7.1. Indien CARE op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. CARE staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van 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 niet onredelijk is.
- 7.2. De door of vanwege CARE aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. CARE is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen op een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, past bij de door CARE geleverde diensten. Hierbij geldt als minimale eis dezelfde eis als die aan CARE wordt gesteld.

### Artikel 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1. Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van CARE totdat alle bedragen die klant aan CARE op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan CARE zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van CARE mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Uitzondering hierop zijn Intellectuele Eigendommen, hiervoor gelden de bepalingen uit Artikel 10.
- 8.2. 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 CARE gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3. Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4. CARE kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan CARE verschuldigde bedragen heeft voldaan.

### Artikel 9. Risico-overgang

- 9.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of data bestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

### Artikel 10. Intellectueel Eigendom

- 10.1. Indien CARE bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectueel eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectueel eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van CARE niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectueel eigendom het recht van CARE aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 10.2. Alle rechten van intellectueel eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij CARE, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 10.3. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het CARE steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 10.5. CARE vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door CARE zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant CARE onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan CARE. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan CARE verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweren inbreuk verband houdt (i) met door klant er gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan CARE ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van CARE in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door CARE zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van CARE een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal CARE, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van CARE wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.6. Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan CARE van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart CARE tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.7. CARE is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

### Artikel 11. Medewerkingsverplichtingen

- 11.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door CARE gewenste medewerking verlenen.
- 11.2. Klant draagt het risico van de selectie van de door CARE te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van CARE dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor CARE niet bindend, behoudens indien door CARE uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.3. Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulpverleners inzet, zal dit personeel en deze hulpverleners beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van CARE op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. CARE is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CARE.
- 11.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart CARE voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van CARE, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door CARE ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 11.5. Indien klant in verband met de diensten en producten van CARE programmatuur, apparatuur of andere middelen aan CARE ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke CARE nodig mocht hebben.
- 11.6. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door CARE geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en dienst en worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 11.7. Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### Artikel 12. Informatieverplichtingen

- 12.1. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door CARE mogelijk te maken, zal klant CARE steeds tijdig alle in redelijkheid door CARE te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 12.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan CARE verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de CARE kenbare onjuistheden bevatten, zal de CARE hierover navraag doen bij klant.

- 12.3. In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van CARE als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige eraring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4. CARE is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

### Artikel 13. Project- en stuurgroepen

- 13.1. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden CARE slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien CARE de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. CARE is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3. Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

### Artikel 14. Termijnen

- 14.1. CARE spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door CARE genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden CARE niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen CARE en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt CARE wegens tijdsverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant CARE een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstrekt. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat CARE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is CARE gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5. CARE is niet 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, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

### Artikel 15. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1. 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 klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2. Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat CARE ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die CARE 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.
- 15.3. 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. CARE zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4. Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

- 15.5. 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. CARE kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. CARE is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikel nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van CARE, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van CARE vereist is.

## Artikel 16. Aansprakelijkheid van CARE

- 16.1. De totale aansprakelijkheid van CARE wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van CARE voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.
- 16.2. De totale aansprakelijkheid van CARE voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 16.3. De aansprakelijkheid van CARE voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan CARE voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan CARE voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van CARE verband houdende met vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.4. De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van CARE laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van CARE welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.5. De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CARE.
- 16.6. Tenzij nakoming door CARE blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van CARE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant CARE onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en CARE 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 CARE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij CARE meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen CARE vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.8. Klant vrijwaart CARE voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door CARE geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan CARE zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

## Artikel 17. Overmacht

- 17.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantie verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van CARE wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van CARE, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan CARE zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan CARE is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlogen (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig 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 overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 18. Wijziging en meerwerk

- 18.1. Indien CARE op verzoek of met voorafgaande instemming van klant 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 klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van CARE. CARE is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en CARE kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal CARE klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## Artikel 19. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 19.1. Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft niet aan een derde verkopen, overdragen of verpanden tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van CARE.
- 19.2. CARE is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1. De overeenkomsten tussen CARE en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 20.2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitrage reglement 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. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 20.3. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 20.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 20.4. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste 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 artikel verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft. De kosten van een ICT-Mediation evenals alle overige kosten worden door de partij die het initiatief heeft genomen tot de mediation gedragen indien schriftelijk niet anders is overeengekomen.
- 20.5. Rechtsvorderingen van klant uit hoofde van een overeenkomst verjaren na verloop van twee jaar, te rekenen vanaf de dag volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden.

## Artikel 21. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

- 21.1. Indien wettelijk verplicht of indien de situatie hiertoe aanleiding geeft zal CARE deze Algemene Voorwaarden aanpassen. De vernieuwde voorwaarden zullen voor nieuwe overeenkomsten direct en voor bestaande overeenkomsten na dertig dagen van kracht worden.

## Hoofdstuk 2. Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CARE diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan klant verleent.

## Artikel 22. Uitvoering

- 22.1. CARE zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van CARE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst CARE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 22.2. CARE is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van CARE.
- 22.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is CARE steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 22.4. CARE is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van CARE.



### Artikel 23. Service Level Agreement

- 23.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal CARE steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 23.2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door CARE aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van CARE zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door CARE gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### Artikel 24. Back-up

- 24.1. Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal CARE met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. CARE zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij CARE gebruikelijke termijn. CARE zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 24.2. Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarplichtingen.

### Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien CARE diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door CARE 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

### Artikel 25. Uitvoering SaaS-dienst

- 25.1. CARE verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door CARE verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 25.2. Indien CARE op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 25.3. CARE kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, indien dit bij CARE bekend is zal CARE de klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant.
- 25.4. CARE kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. CARE is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 25.5. CARE kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. CARE zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden. Waar mogelijk zal CARE de klant hier vooraf over informeren.
- 25.6. CARE is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

### Artikel 26. Garantie

- 26.1. CARE staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. CARE zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 31.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door CARE zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij CARE zijn gemeld. CARE kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. CARE staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door CARE is ontwikkeld, zullen worden verholpen. CARE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, kan CARE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.
- 26.2. Klant zal op basis van de door CARE verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. CARE verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door CARE te stellen (financiële) voorwaarden. CARE is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 26.3. CARE staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### Artikel 27. Bescherming van persoonsgegevens

- 27.1. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het er voor dat CARE ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 27.2. CARE zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 27.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van CARE begrepen en komen voor rekening van klant.

### Artikel 28. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 28.1. Uitvoering van de door CARE te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 28.2. Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door CARE verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

### Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien CARE programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

### Artikel 29. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 29.1. CARE stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 29.2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door CARE en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 29.3. Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 29.4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 29.5. CARE kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij CARE, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. CARE is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 29.6. Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 29.7. Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 29.8. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van CARE uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van CARE toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. CARE zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 29.9. Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 29.10. CARE is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande CARE gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan CARE verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

### Artikel 30. Aflevering en installatie

- 30.1. CARE zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door CARE te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de CARE in papieren dan wel digitale vorm in een door CARE bepaalde taal verstrekt.

- 30.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal CARE de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### Artikel 31. Acceptatie

- 31.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van CARE op grond van de garantieregeling van Artikel 35. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door CARE uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 31.2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 31.3 tot en met 31.10 van toepassing.
- 31.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door CARE schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. CARE heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 31.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door CARE uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 31.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door CARE schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 31.6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel b. indien CARE vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 31.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 31.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 31.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan CARE rapporteren. CARE zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij CARE gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 31.8. Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van CARE om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van Artikel 35 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 31.9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 31.10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat CARE gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door CARE is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 31.8 betreffende kleine gebreken en Artikel 35 betreffende de garantie.

### Artikel 32. Beschikbaarstelling

- 32.1. CARE zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 32.2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan CARE retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging CARE onverwijld schriftelijk melding maken. CARE is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

### Artikel 33. Gebruiksrechtvergoeding

- 33.1. De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip: a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat CARE zorg draagt voor installatie van de programmatuur: -bij aflevering van de programmatuur; - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn; b. indien partijen zijn overeengekomen dat CARE zorg draagt voor installatie van de programmatuur: - bij voltooiing van die installatie; - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### Artikel 34. Wijzigingen in de programmatuur

- 34.1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CARE. CARE is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van CARE - aangebrachte wijzigingen.

### Artikel 35. Garantie

- 35.1. CARE zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen de overeengekomen termijn na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen diezelfde termijn na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij CARE zijn gemeld. CARE staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. CARE garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval CARE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 35.2. CARE kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan CARE toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van CARE wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 35.3. Herstel van fouten geschiedt op een door CARE te bepalen locatie en wijze. CARE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 35.4. CARE is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 35.5. CARE heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 35.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### Artikel 36. Programmatuur van toeleveranciers

- 36.1. Indien en voor zover CARE programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)-voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen CARE en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)-voorwaarden van die derden door CARE schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van CARE om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 36.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en CARE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien CARE programmatuur en/of een website ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.

### Artikel 37. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

- 37.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan CARE zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 37.2. CARE zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan CARE verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

- 37.3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'timebox') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is CARE gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 37.4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 37.3, dan is het bepaalde in artikel 31.1, artikel 31.4 tot en met 31.8 en artikel 35.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). CARE is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 37.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal CARE de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 37.6. Desgevraagd zal klant CARE in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 37.7. In de prestatieverplichtingen van CARE zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door CARE tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan CARE verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van CARE in rekening gebracht.

### Artikel 38. Aflevering, installatie en acceptatie

- 38.1. Het bepaalde in Artikel 30 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 38.2. Tenzij CARE op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen, of een met de klant overeengekomen, computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal CARE de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 38.3. Het bepaalde in Artikel 31 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

### Artikel 39. Gebruiksrecht

- 39.1. CARE stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 39.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 39.3. CARE is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 39.4. Het bepaalde in Artikel 29 inzake gebruiksrecht en gebruiksbepalingen is van overeenkomstige toepassing.
- 39.5. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zults in afwijking van het bepaalde in artikel 39.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

### Artikel 40. Vergoeding

- 40.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 40.2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.
- 40.3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

### Artikel 41. Garantie

- 41.1. Het bepaalde in Artikel 35 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

- 41.2. CARE staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. CARE staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur. CARE zal echter binnen de grenzen van het redelijke zorgdragen voor het correct functioneren van de door CARE ontwikkelde website en deze testen tegen de meest gangbare webbrowsers, specifiek overeengekomen browsers en andere (overeengekomen) programmatuur.

### Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien CARE diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van programmatuur.

#### Artikel 42. Onderhoudsdiensten

- 42.1. Indien overeengekomen verricht CARE onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 31.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig Artikel 43.
- 42.2. Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal CARE zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van CARE op de door CARE te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. CARE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 42.3. Het bepaalde in de artikelen 35.3 en 35.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 42.4. Indien CARE het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 42.5. Klant zal alle door CARE verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 42.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door CARE zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien CARE dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent CARE het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 42.7. Het onderhoud door CARE laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### Artikel 43. Nieuwe versies van programmatuur

- 43.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van CARE.
- 43.2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is CARE niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie, tenzij anders overeengekomen.
- 43.3. CARE kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met CARE aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. CARE kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. CARE is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 43.4. CARE kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### Artikel 44. Supportdiensten

- 44.1. Indien de dienstverlening van CARE op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal CARE telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. CARE kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. CARE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. CARE staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van CARE.



- 44.2. Indien de dienstverlening van CARE op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal CARE één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. CARE staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 44.3. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### Artikel 45. Vergoeding

- 45.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 45.2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

#### Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien CARE diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

#### Artikel 46. Uitvoering advies en consultancydiensten

- 46.1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal CARE zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 46.2. De dienstverlening van CARE wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van CARE.
- 46.3. Het gebruik dat klant maakt van een door CARE afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam CARE mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van CARE met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 46.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CARE is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van CARE en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van CARE. Klant zal de adviezen of rapportages van CARE niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

#### Artikel 47. Rapportage

- 47.1. CARE zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal CARE schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor CARE van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor CARE mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door CARE verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en CARE hiervan op de hoogte stellen.

#### Artikel 48. Vergoeding

- 48.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door CARE verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

#### Hoofdstuk 8. Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien CARE diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

#### Artikel 49. Hostingdiensten

- 49.1. CARE zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 49.2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal CARE een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 49.3. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 49.4. CARE kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. CARE zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.

- 49.5. Indien CARE op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal CARE een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. CARE aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij CARE gebruikelijke tarieven, verschuldigd. CARE staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

#### Artikel 50. Notice and Take Down

- 50.1. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 50.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is CARE steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van CARE data en/of informatie onverwijld van de systemen van CARE verwijderen, bij gebreke waarvan CARE gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. CARE is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel ~~50.158.4~~ aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door CARE jegens klant. CARE is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 50.3. Van CARE kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en CARE schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.