

ALGEMENE VOORWAARDEN HELDER
Automatisering B.V.**ALGEMENE BEPALINGEN****1. Toepasselijkheid Voorwaarden**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten (waaronder ook abonnementen) waarbij Helder Automatisering B.V. (hierna: "Helder") goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan De Klant levert.
- 1.2 Daar waar in de overeenkomst de term "Algemene voorwaarden Helder" wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden in combinatie met de toepasselijke Bijzondere bepalingen.
- 1.3 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van De Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Helder en De Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2. Aanbiedingen

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

3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient De Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door Helder afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Helder schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Helder afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door De Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door De Klant aan Helder kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Helder te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is Helder gehouden De Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Helder afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien De Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.4 Ter zake de door Helder verrichte prestaties en de daarvoor door De Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Helder volledig bewijs op, onverminderd het recht van De Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van De Klant, geldt dat Helder gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien De Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is De Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. De Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Helder de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan De Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door De Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal De Klant binnen een door Helder te bepalen termijn na factuurdatum betalen. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien De Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is De Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd. Indien De Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Helder de vordering uit handen geven, in welk geval De 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.

4. Vertrouwelijkheid en overnamepersoneel

- 4.1 De Klant en Helder 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. 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.
- 4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaand schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1 Indien Helder dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal De Klant Helder desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop De Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2 De Klant vrijwaart Helder voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door De Klant wordt gehouden of waarvoor De Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij De Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Helder toegerekend moeten worden.
- 5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Helder verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij De Klant. De Klant staat er jegens Helder 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. De Klant vrijwaart Helder tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.4 Indien Helder op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Helder staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Helder gerechtigd De Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Helder is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. De Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Helder is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van

toegang of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Helder.

6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Alle aan De Klant geleverde zaken blijven eigendom van Helder totdat alle bedragen die De Klant aan Helder op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Helder zijn voldaan.
- 6.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan De Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat De Klant alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van De Klant zijn overeengekomen, komt aan De Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.3 Helder kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van Helder onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat De Klant alle aan Helder verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 6.4 De door De Klant verstrekte gegevens aan Helder blijven, gedurende en na afloop van de overeenkomst, eigendom van De Klant.
- 6.5 Titel 1 boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (koop) is uitdrukkelijk uitgesloten indien het voorwerp van de overeenkomst de levering of beschikbaarstelling van standaard software betreft.

7. Risico

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

8. Rechten van intellectuele eigendom en programmatuur van derden

- 8.1 Indien Helder bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan.
- 8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan De Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenal voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Helder, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die eventueel bij deze Algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een eventueel aan De Klant toekomend recht tot gebruik is in alle gevallen beperkt tot de duur van de overeenkomst, is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet sublicentieerbaar. Enig recht om de Helder module(s) te gebruiken omvat uitsluitend het gebruik van de Helder module(s) op de infrastructuur (onder beheer) van Helder, dit recht omvat geen recht tot gebruik van de Helder module(s) op computersystemen anders dan de infrastructuur van Helder.
- 8.3 Het is De Klant niet toegestaan enige aanduiding 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 te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Helder toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is De Klant nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

- 8.5 Helder vrijwaart De Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Helder zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat De Klant Helder 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 Helder. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Helder verlenen om zich, indien nodig in naam van De Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door De Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Helder ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die De Klant zonder schriftelijke toestemming van Helder in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Helder 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 Helder een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Helder, indien mogelijk, zorg dragen dat De Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringverplichting van Helder is uitgesloten.
- 8.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Helder van apparatuur, programmatuur, databestanden of andere materialen, met het doel van gebruik, bewerking, installatie ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst. De Klant vrijwaart Helder tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 8.7 Indien en voor zover Helder programmatuur van derden aan De Klant ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Helder schriftelijk aan De Klant is medegedeeld en een kopie van die voorwaarden aan De Klant heeft verstrekt, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derde van toepassing zijn met terzijde stelling van het bepaalde in deze voorwaarden. De Klant aanvaardt de toepasselijkheid van die voorwaarden op de overeenkomst en verklaart door ondertekening van de overeenkomst die voorwaarden ontvangen te hebben. Indien deze voorwaarden om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

9. Medewerkingsverplichtingen

- 9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Helder mogelijk te maken zal De Klant Helder steeds tijdig alle door Helder nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Helder dienstverlening verricht op basis van door De Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Helder te stellen voorwaarden door De Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van De Klant worden aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door hem aan Helder ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Helder verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Helder.
- 9.2 Indien De Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 9.3 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Helder te verlenen diensten. De Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.4 Indien De Klant de voor de uitvoering van de overeenkomst door Helder nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of

medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Helder stelt of indien De Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Helder het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Helder tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Helder tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

- 9.5 Ingeval medewerkers van Helder op locatie van De Klant werkzaamheden verrichten, draagt De Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart Helder voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Helder, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van De Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Helder ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is De Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Helder staan. Helder is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij De Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Helder.

10. Leveringstermijnen

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

11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst Betalingsverplichtingen van De Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door De Klant of een door De Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2 Indien De Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee

samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij De Klant bewijst dat Helder ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Helder vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 De Klant is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen. Artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van De Klant wijzigt. Helder is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van De Klant vervalt het recht tot gebruik van aan De Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

12. Aansprakelijkheid van Helder

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van Helder wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met De Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van Helder. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Helder voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 25.000 (vijfentwintig duizend Euro).
- 12.2 De aansprakelijkheid van Helder voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van De Klant, schade verband houdende met het gebruik van door De Klant aan Helder voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door De Klant aan Helder voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Helder kan op geen enkel wijze aansprakelijk gesteld worden voor schade welke voortvloeit uit onzorgvuldig gebruik van de software, zoals het niet correct toepassen van functiescheiding, onjuist beheer van wachtwoorden of oneigenlijk gebruik. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Helder wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.3 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Helder, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Helder uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
- 12.4 De in artikel 12.1 tot en met 12.3 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 Helder.
- 12.5 Tenzij nakoming door Helder blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Helder wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien De Klant Helder onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Helder 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 Helder in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat De Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Helder meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Helder vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.7 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICTMediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door Helder. De Klant verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van Helder onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICTMediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).
- 12.8 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Helder zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

13. Overmacht

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

14. Wijziging en meerwerk

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

15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 De Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 15.2 Helder is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 De overeenkomsten tussen Helder en De Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.2 Geschillen welke tussen Helder en De Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Helder en De Klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie <http://www.sgoa.org/> en www.sgoa.eu).
- 16.3 Uitsluitend indien Helder en/of De Klant voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijk bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest **gerede** partij een procedure van ICTMediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICTMediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt o conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

BIJZONDERE BEPALINGEN SOFTWARE AS A SERVICE

17. Toepasselijkheid Bijzondere bepalingen Software as a Service

- 17.1 De in het onderhavige hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast het hoofdstuk Algemeen, van toepassing indien Helder diensten verricht op het gebied of onder de naam van Software as a Service (SaaS).
- 17.2 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen en bepalingen van het onderhavige hoofdstuk, prevaleren deze laatste.
- 17.3 Voor de toepassing van deze bepalingen wordt onder Software as a Service verstaan: het door Helder op basis van een abonnement 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan De Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan De Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

18. Dienstverlening

- 18.1 Helder zal aan De Klant de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Software as a Service verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Helder is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van De Klant of die van derden.
- 18.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is De Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie

- aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot De Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal De Klant 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 De Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 18.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Helder niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 18.4 Indien de dienstverlening aan De Klant op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Helder telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Helder kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Helder zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Helder kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Helder.
- 18.5 Indien de dienstverlening aan De Klant op grond van de overeenkomst tevens het maken van backups van gegevens van De Klant omvat, zal Helder met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van De Klant. Helder zal de back up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Helder gebruikelijke termijnen. Helder zal de back up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 18.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Helder gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

19. Uitvoering dienstverlening

- 19.1 Helder zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met De Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Helder worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Helder uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 19.2 Helder verricht de dienstverlening slechts in opdracht van De Klant. Indien Helder 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 De Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan De Klant in rekening worden gebracht.
- 19.3 Helder kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij De Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Helder De Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van De Klant. In dat geval kan De Klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Helder de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 19.4 Helder kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Helder is niet gehouden specifiek voor De Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. De Klant kan wensen voor aanpassingen kenbaar maken aan Helder via de service desk van Helder als bedoeld in de Voorwaarden Service & Support van Helder (hierna: Service Desk). Helder zal deze wensen registreren en op basis van de totale klantvraag evalueren welke wensen in een volgende Versie of Release worden geïmplementeerd. Helder is niet verplicht een wens te implementeren. Helder is niet verplicht De Klant te informeren of een wens al dan niet wordt geïmplementeerd.
- 19.5 Helder kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. De Klant zal alle door Helder verlangde medewerking verlenen, daaronder mede begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door De Klant indien dit naar het oordeel van Helder noodzakelijk is. Helder zal de

buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan De Klant.

- 19.6 Indien Helder dienstverlening verricht op basis van door De Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Helder te stellen voorwaarden door De Klant worden geprepareerd en aangeleverd. De Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Helder de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van De Klant, ook indien deze door Helder worden uitgevoerd of verzorgd. De Klant staat er voor in dat alle door hem aan Helder ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Helder verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Helder.
- 19.7 Alle door Helder bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Helder of diens toeleveranciers, ook indien De Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Helder.
- 19.8 Helder is nimmer gehouden De Klant een fysieke drager met de in het kader Software as a Service ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, te verstrekken.
- 19.9 Helder is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor het herstellen van fouten, gebreken, onvolkomenheden of Storingen (als bedoeld in de Voorwaarden Service en Support Helder) die voortvloeien uit/samenhangen met:
- a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf, het niet correct toepassen van functiescheiding, onjuist beheer van wachtwoorden, oneigenlijk gebruik en dergelijke;
 - b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Helder;
 - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - d) verstoringen in de infrastructuur van De Klant of wijzigingen in of (andere) fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Helder valt;
 - e) andere niet aan Helder toe te rekenen oorzaken, zoals overmacht.
- 19.10 Helder zal zich voor zover commercieel redelijk is, inspannen gebreken die voortvloeien uit /samenhangen met de oorzaken zoals genoemd in het voorgaande lid, te herstellen. De daarmee gepaard gaande tijd en kosten zullen separaat aan De Klant worden doorbelast op basis van de in de overeenkomst genoemde tarieven voor niet onder de overeenkomst vallende werkzaamheden.

20. Service Level Agreement

- 20.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. De Klant zal Helder steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Helder zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Helder gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

21. Garantie Software as a Service

- 21.1 Helder staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service aan De Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Helder zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Helder zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Helder zijn gemeld. Helder kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Helder staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Helder is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Helder is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel

- programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van De Klant is ontwikkeld, kan Helder volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan De Klant in rekening brengen.
- 21.2 Helder is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. De Klant zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 21.3 De Klant zal op basis van de door Helder verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Helder verklaart zich bereid om op verzoek van De Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door De Klant tegen door Helder te stellen (financiële) voorwaarden. Helder is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 21.4 Helder staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service aan De Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

22. Verwerking persoonsgegevens

- 22.1 De Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door De Klant worden ingevoerd in de in het kader van Software as a Service aan De Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur.
- 22.2 Onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door De Klant worden verwerkt bij De Klant. De Klant staat er jegens Helder voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart Helder tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 22.3 De 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 De Klant. Partijen houden het er voor dat Helder ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Helder zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door De Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Helder begrepen en komen volledig voor rekening van De Klant.

BIJZONDERE BEPALINGEN TRAININGEN

23. Toepasselijkheid

- 23.1 De in het onderhavige hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast het hoofdstuk Algemeen, van toepassing indien Helder diensten verricht op het gebied van onderwijs zoals opleidingen, (in company) trainingen, seminars en workshops (hierna kortweg te noemen: training).
- 23.2 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen en de bepalingen van het onderhavige hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

24. Aanmelding en annulering

- 24.1 Een aanmelding voor een trainingen dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Helder.
- 24.2 De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de training voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien Helder een deelnemer toelaat tot een training waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze algemene voorwaarden verstaan personen die voor een training zijn aangemeld. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij

deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van De Klant op grond van de overeenkomst. Het is De Klant toegestaan een deelnemer voor een training te doen vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Helder.

- 24.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Helder aanleiding geeft, is Helder te zijner keuze gerechtigd de training te annuleren, te combineren met één of meer andere trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Helder behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen. Helder is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een training aan te brengen.
- 24.4 Indien een overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is Helder steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 24.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een training door De Klant of deelnemers worden beheerst door de bij Helder gebruikelijke regels. Tenzij anders overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de training of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die De Klant op grond van de overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door De Klant of deelnemer staat het ter beoordeling van Helder of een verzoek tot toezending van trainingsmateriaal wordt ingewilligd.

25. Uitvoering training

- 25.1 Helder zal zich naar beste kunnen inspannen de training met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met De Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van trainingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. De Klant aanvaardt dat Helder de inhoud en diepgang van de training bepaalt.
- 25.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Helder gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van De Klant op te volgen. Helder is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Helder.
- 25.3 Onverlet de overige verantwoordelijk van De Klant voor het gedrag van de deelnemers zal De Klant de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Helder voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de training. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven trainingsdata en -tijden.
- 25.4 Indien Helder bij de uitvoering van de training gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Helder er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Helder de training uitvoert op locatie van De Klant, zal De Klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
- 25.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets niet deel uit van overeenkomst.
- 25.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is voor de ten behoeve van de training ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie of andere trainingsmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

26. Betaling

- 26.1 Helder kan steeds vóór de aanvang van de training de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Helder kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien De Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
- 26.2 Tenzij Helder uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is De Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Helder is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor trainingen.

27. Intellectuele eigendom

- 27.1 Helder behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het trainings-, toetsen examenmateriaal voor.
- 27.2 Het is De Klant niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documentatie en/of trainings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte trainings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.

BIJZONDERE BEPALINGEN OVERIGE DIENSTEN

28. Toepasselijkheid

- 28.1 De in het onderhavige hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast het hoofdstuk Algemeen van toepassing indien Helder diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie verricht, zoals - maar niet daartoe beperkt – consultancy, migratie en conversie en aanverwante diensten.
- 28.2 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen en de bepalingen van het onderhavige hoofdstuk, prevaleren deze laatste.

29. Dienstverlening

- 29.1 Helder zal de schriftelijk tussen partijen overeengekomen diensten aan De Klant verlenen.
- 29.2 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Helder gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van De Klant op te volgen. Helder is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Helder.
- 29.3 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Helder steeds gerechtigd na overleg met De Klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 29.4 Door Helder in te zetten personen zullen beschikken over de met De Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 29.5 Indien Helder dienstverlening verricht op basis van door De Klant aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Helder te stellen voorwaarden door De Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van De Klant aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door hem aan Helder ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Helder verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Helder.
- 29.6 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van Helder uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Helder. Planningen en overige inschattingen van Helder zijn hierop gebaseerd.
- 29.7 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden of indien de methode van werken van Helder voorziet in een fasegewijze aanpak, is Helder gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat De Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 29.8 Indien de dienstverlening aan De Klant ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan Helder voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal Helder deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Helder kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Helder.
- 29.9 Tenzij anders overeengekomen, is De Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot De Klant staan.

29.10 Indien de dienstverlening van Helder op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Helder één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is De Klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de overeenkomst. Helder staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

30. Uitvoering dienstverlening

- 30.1 Helder zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met De Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Helder worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Helder uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 30.2 Alle door Helder bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Helder, ook indien De Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Helder.
- 30.3 Indien De Klant in verband met de dienstverlening van Helder programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan Helder ter beschikking stelt, is De Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die Helder nodig kan hebben.