



## Algemene voorwaarden

### Binnenlands Bestuur

#### INHOUDSOPGAVE

##### **A. ALGEMENE BEPALINGEN**

- A.1 Definities
- A.2 Toepasselijkheid
- A.3 Aanbod, bestelling en totstandkoming van de Overeenkomst
- A.4 Koop op afstand
- A.5 Prijzen en tarieven
- A.6 Facturering en betaling
- A.7 Levering en leveringstermijnen
- A.8 Overmacht
- A.9 Klachten; retourzendingen
- A.10 Eigendomsvoorbehoud en risico
- A.11 Intellectuele en industriële eigendomsrechten
- A.12 Persoonsgegevens
- A.13 Aansprakelijkheid van Uitgever en vrijwaring
- A.14 Beëindiging van de Overeenkomst
- A.15 Toepasselijk recht en geschillen
- A.16 Diversen

##### **B. ABONNEMENTEN**

- B.1 Duur en opzegging, studentenkorting

##### **C. ELEKTRONISCHE PRODUCTEN**

- C.1 Gebruiksrecht Elektronisch Product
- C.2 Service en Helpdesk voor Elektronische Producten
- C.3 Beveiligingsmaatregelen netwerk van Afnemer

##### **D. DIENSTEN**

- D.1 Toepasselijkheid
- D.2 Uitvoering
- D.3 Wijziging en meerwerk

##### **E. TERBESCHIKKINGSTELLING VAN ADRESSEN**

- E.1 Persoonsgegevens, inzagerecht Uitgever, afwijkingen
- E.2 Telling; ontdebbling; retouren
- E.3 Annulering
- E.4 Aansprakelijkheid; gebruik van Adressen

##### **F. OPLEIDINGEN, CURSUSSEN EN TRAININGEN**

- F.1 Inschrijving
- F.2 Tarieven en betaling
- F.3 Annulering
- F.4 Inhoud Opleiding
- F.5 Examens

##### **G. PROGRAMMATUUR**

- G.1 Gebruiksrecht Programmatuur
- G.2 Programmatuur van derden
- G.3 Ontwikkeling van maatwerk Programmatuur
- G.4 Aflevering, installatie en acceptatie
- G.5 Garantie
- G.6 Duur
- G.7 Aansprakelijkheid
- G.8 Onderhoud
- G.9 Toepasselijkheid bepalingen Afdeling C



## A. ALGEMENE BEPALINGEN

### A.1. Definities

A.1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Abonnement:**

Overeenkomst op grond waarvan Uitgever periodiek Content en/of Afleveringen en/of Updates aan Afnemer verschaft;

**Adressen:**

Door Uitgever aan Afnemer voor de uitvoering van reclameacties, mailingen, etc. ter beschikking gestelde adresgegevens van derden;

**Aflevering:**

nieuwe of gewijzigde Content welke Uitgever periodiek verschaft aan Afnemer met een Abonnement op een Folioproduct;

**Afnemer:**

degene die met Uitgever (al dan niet rechtstreeks) een Overeenkomst heeft gesloten;

**Content:**

werken, geschriften, informatie of ander materiaal (niet zijnde Programmatuur), in welke vorm dan ook door Uitgever uitgegeven of ter beschikking gesteld;

**Deelnemer:**

een natuurlijk persoon die aan een Opleiding deelneemt;

**Dienst(en):**

werkzaamheden die Uitgever in opdracht en/of ten behoeve van Afnemer verricht, zoals onder meer organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, het organiseren van beurzen, congressen en evenementen, het ter beschikking stellen van Adressen, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen, uitgezonderd het uitgeven van werken;

**Elektronisch Product:**

een onderling samenhangende hoeveelheid Content in digitale of elektronische vorm, inclusief eventueel daarbij behorende Updates;

**Examen:**

een door of vanwege Uitgever of door een derde af te nemen examen volgend op een Opleiding;

**Folioproduct:**

een onderling samenhangende hoeveelheid Content in gedrukte vorm inclusief eventuele Afleveringen;

**Gelicenseerde Gebruiker:**

een natuurlijke persoon, werkzaam in de organisatie van Afnemer, die blijkens de Overeenkomst of blijkens deze algemene voorwaarden het recht heeft een Elektronisch Product of Programmatuur te gebruiken;

**Nieuwe Versie:**

wijzigingen of aanvullingen van Programmatuur, welke Uitgever periodiek verschaft aan Afnemer indien dit uit de Overeenkomst voortvloeit;

**Online-**

**terbeschikkingstelling:**

het door Uitgever aan Afnemer bieden van toegang tot Content of Programmatuur via een elektronisch communicatie netwerk;

**Opleiding:**

alle door of vanwege of onder licentie van Uitgever verzorgde of georganiseerde opleidingsprogramma's of onderdelen van opleidingsprogramma's van een of meerdere dagdelen, trainingen hieronder begrepen, waarbij een dagdeel bestaat uit een aaneengesloten lesperiode van minimaal twee en maximaal vier uur, een korte pauze inbegrepen;

**Overeenkomst:**

een (schriftelijke) overeenkomst tussen Uitgever en Afnemer waarbij Uitgever zich verplicht aan Afnemer een

of meer Producten of Diensten te leveren tegen betaling door Afnemer van de daarvoor geldende vergoeding;

**Product:**

een Folioproduct, een Elektronisch Product, Programmatuur of enige zaak, alsmede combinaties daarvan, die door Uitgever aan Afnemer wordt geleverd. Indien een Product bestaat uit een combinatie van Folioproduct en/of Elektronisch Product en/of Programmatuur zijn op dat Product de desbetreffende bepalingen uit deze algemene voorwaarden naast elkaar van toepassing;

**Programmatuur:**

computerprogrammatuur die door Uitgever aan Afnemer wordt geleverd of voor gebruik beschikbaar wordt gesteld, inclusief eventueel daarbij behorende Nieuwe Versies;

**Uitgever:**

de besloten vennootschap Binnenlands Bestuur BV;

**Update:**

nieuwe of gewijzigde Content, welke Uitgever periodiek verschaft aan Afnemer met een Abonnement op een Elektronisch Product;

**Verzending:**

het door Uitgever aan Afnemer toezenden van een Product in fysieke vorm (al of niet op elektronische gegevensdrager) of via een elektronisch communicatienetwerk.

A.1.2. Wanneer in deze algemene voorwaarden sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per telefax of per e-mail.

A.1.3. De bepalingen van deze algemene afdeling A zijn naast de bepalingen van de bijzondere afdelingen (B tot en met G) van toepassing, waarbij de bepalingen van de

bijzondere afdelingen prevaleren indien en voorzover (mede) van toepassing.

## **A.2. Toepasselijkheid**

A.2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Uitgever en op elke Overeenkomst.

A.2.2. In afwijking van artikel A.2.1 zijn deze algemene voorwaarden niet van toepassing indien Uitgever ten behoeve van Afemer het plaatsen van advertenties verzorgt. Op alle overeenkomsten tussen Uitgever en Afemer met betrekking tot advertentieplaatsingen (daaronder begrepen alle overeenkomsten met adverteerders en bemiddelaars) zijn van toepassing de laatst geldende versie van de Regelen voor het Advertentiewezen, vastgesteld door de Stichting ROTA en zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam. In aanvulling op, en zondig in afwijking van, deze ROTA-Regelen kan Uitgever echter nadere voorwaarden stellen.

A.2.3. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden – waaronder mede inkoopvoorwaarden worden verstaan – van Afemer maken geen deel uit van de Overeenkomst en binden derhalve Uitgever niet, tenzij Uitgever die voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

A.2.4. Bij eventuele tegenstrijdigheid van deze algemene voorwaarden met die van Afemer, prevaleren deze algemene voorwaarden, tenzij Uitgever Afemer schriftelijk heeft bevestigd dat diens voorwaarden prevaleren.

A.2.5. Wanneer deze algemene voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie daarvan deel

uit van elke na het moment van inwerkingtreding van de wijziging tot stand gekomen Overeenkomst.

## **A.3. Aanbod, bestelling en totstandkoming van de Overeenkomst**

A.3.1. Alle offertes en aanbiedingen van Uitgever zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Indien een offerte of aanbieding van Uitgever een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod door Afemer wordt aanvaard, heeft Uitgever het recht dit aanbod binnen twee werkdagen na kennisneming van de aanvaarding door Afemer te herroepen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de offertes en aanbiedingen van Uitgever dertig dagen geldig.

A.3.2. De Overeenkomst komt tot stand door het plaatsen of doen van een schriftelijke of mondelinge (telefonische) bestelling, inschrijving of opdracht bij Uitgever en de aanvaarding daarvan door Uitgever. Afemer aanvaardt door zijn schriftelijke of mondelinge bestelling, inschrijving dan wel verstrekking van de opdracht deze algemene voorwaarden.

A.3.3 De in artikel A.3.2 genoemde aanvaarding door Uitgever kan via elk communicatiemiddel plaatsvinden. Dit geldt eveneens indien de bestelling of opdracht van Afemer langs elektronische weg is geplaatst. Een elektronische handtekening is uitsluitend geldig indien deze voldoet aan alle vooraf door Uitgever bepaalde betrouwbaarheidsvereisten.

A.3.4 Op Uitgever rust geen enkele verplichting om Afemer middelen ter beschikking te stellen om invoerfouten door

Afemer te kunnen opsporen of corrigeren. Tussen partijen geldt de inhoud van de opdracht of bestelling van Afemer zoals deze door Uitgever is ontvangen, als juist. Invoerfouten en andere fouten gemaakt bij het verstrekken van de bestelling of opdracht komen voor rekening en risico van Afemer.

A.3.5 Indien de Overeenkomst langs elektronische weg tot stand is gekomen, is het door Uitgever gearchiveerde exemplaar van de Overeenkomst niet toegankelijk voor Afemer.

A.3.6 Modelwijzigingen met betrekking tot formulieren en/of kantoorbenodigdheden evenals wijzigingen in bestel eenheden worden door Uitgever voorbehouden. Bij gebruik van standaardverpakkingen geschiedt levering uitsluitend in de aangegeven eenheden of veelvoud daarvan.

## **A.4. Koop op afstand**

A.4.1 Indien en voorzover Afemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en er sprake is van een koop op afstand als bedoeld in artikel 7:46a Burgerlijk Wetboek, geldt tevens het bepaalde in dit artikel A.4. Toepasselijkheid van artikel 7:46f, eerste lid, Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

A.4.2 Afemer heeft, in afwijking van het bepaalde in artikel A.9.1, A.9.2 en A.14, het recht om gedurende zeven werkdagen na de ontvangst van de door Uitgever geleverde zaken, de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Het invoeren van de ontbinding dient Afemer te doen door middel van een schriftelijke mededeling gericht aan Uitgever, die Uitgever binnen de in de vorige zin

genoemde termijn moet hebben bereikt.

A.4.3 Afnemer dient geleverde zaken in het in artikel A.4.2 beschreven geval in een deugdelijke verpakking en voorzien van het originele verzenddocument te retourneren en dient de kosten voor het retourneren van de goederen zelf te voldoen.

A.4.4 Het bepaalde in artikel A.4.2 geldt niet indien en voorzover

de Overeenkomst betrekking heeft op:

- a. de levering van Diensten;
- b. zaken die tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van Afnemer;
- c. zaken die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- d. zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- e. zaken die snel verouderen;
- f. verzegelde Programmatuur waarvan Afnemer het zegel heeft verbroken;
- g. kranten en tijdschriften, waaronder ook nieuwsbrieven en snelle berichtgevingen;

## **A.5 Prijzen en tarieven**

A.5.1 Levering van Producten en Diensten geschiedt tegen de op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst door Uitgever gehanteerde prijzen en tarieven.

A.5.2 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk met Afnemer overeengekomen of anders aangegeven zijn alle door Uitgever gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief administratie-, installatie-, montage-, transport- of verzendkosten. Indien de prijs is gebaseerd op de verwachte hoeveelheid te leveren Content zal achteraf de prijs definitief worden vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk

geleverde hoeveelheid Content. A.5.3 Uitgever behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden – behoudens andersluidende afspraak – vanaf het moment waarop deze door Uitgever worden ingevoerd.

A.5.4 In geval van een prijs- en/of tariefverhoging binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal Uitgever Afnemer hiervan voor zover redelijkerwijs mogelijk tevoren op de hoogte stellen. Indien Afnemer zich niet kan verenigen met deze prijs- en/of tariefverhoging, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling aan Uitgever. Indien Uitgever deze mededeling niet binnen dertig dagen nadat Afnemer de kennisgeving inzake de prijs- en/of tariefverhoging heeft ontvangen, althans nadat Afnemer redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de prijs- en/of tariefverhoging, wordt Afnemer geacht akkoord te zijn gegaan met de prijs- en/of tariefverhoging.

A.5.5 Voor formulieren en kantoorbenodigdheden geldt het in artikel A.5.2 bepaalde, tenzij de netto factuurwaarde boven een door Uitgever te bepalen bedrag ligt of anders is overeengekomen. Voor schriftelijke en telefonische bestellingen geldt een door Uitgever te bepalen minimum orderbedrag. Dit minimum orderbedrag geldt niet voor online bestellingen.

A.5.6 Voor het ter beschikking stellen van Adressen geldt een minimum-orderbedrag zoals vermeld in de laats geldende prijs- of tarievenlijst van Uitgever.

## **A.6 Facturering en betaling**

A.6.1 Uitgever factureert een Product bij of na de Verzending of Onlineterbeschikkingstelling

van het Product. Uitgever factureert Diensten bij aanvang van de Diensten, tenzij uitdrukkelijk anders met Afnemer overeengekomen. In afwijking van het voorgaande geschiedt facturering van Abonnementen conform afdeling B van deze algemene voorwaarden.

A.6.2 Betaling door Afnemer dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum op een door Uitgever aangewezen bank- en/of girorekening, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

A.6.3 Door Afnemer gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, zelfs indien Afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

A.6.4 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Uitgever is het Afnemer niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens Uitgever te verrekenen met een vordering van Afnemer op Uitgever, uit welke hoofde dan ook.

A.6.5 Uitgever heeft het recht op ieder moment vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor de betaling van Afnemer te verlangen.

A.6.6 De betalingstermijn als bedoeld in artikel A.6.2 is een fatale termijn. Bij niet tijdige betaling is Afnemer dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is Uitgever gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente in rekening te brengen.

A.6.7 Indien Afnemer niet of niet tijdig betaalt, is Afnemer aan Uitgever naast de in artikel A.6.6 bedoelde rente tevens

buitengerechtigde kosten verschuldigd, welke zullen worden berekend aan de hand van Aanbeveling II van het rapport Voorwerk II, onverminderd het recht van Uitgever om de werkelijk gemaakte kosten, waaronder eventuele gerechtelijke kosten, aan Afnemer in rekening te brengen, indien deze het aldus berekende bedrag te boven mochten gaan.

A.6.8 In geval van niet of niet-tijdige betaling door Afnemer dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op Afnemer rustende verplichting is Uitgever gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtigd te ontbinden en verdere leveranties respectievelijk verrichting van werkzaamheden en/of diensten te staken, onverminderd het recht van Uitgever om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de Overeenkomst geleden schade van Afnemer te vorderen.

### **A.7 Levering en leveringstermijnen**

A.7.1 Uitgever zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst een aanvang maken met de levering van de Producten of Diensten, indien het Product althans voorradig is en aanvang van de Diensten mogelijk is.

A.7.2 Alle door Uitgever gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en derhalve geen fatale termijnen.

A.7.3 Uitgever is gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen jegens Afnemer op te schorten, zolang Afnemer niet aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van enige met Uitgever bestaande rechtsverhouding heeft voldaan.

A.7.4 Indien het Elektronisch Product wordt geleverd door

Verzending is Afnemer zelf verantwoordelijk voor de installatie en implementatie daarvan aan de hand van de daarbij verstrekte instructies. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de keuze, de kosten en het correct functioneren van alle apparatuur en elektronische communicatienetwerken door middel waarvan Afnemer het Elektronisch Product gebruikt.

### **A.8 Overmacht**

A.8.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst die Uitgever of Afnemer niet kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan de schuld van Uitgever of Afnemer, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Uitgever of Afnemer komt.

A.8.2 In geval van tijdelijke overmacht bij Uitgever, waaronder begrepen de situatie dat een door Afnemer besteld Product niet voorradig is, is Uitgever gerechtigd de beoogde leveringstermijn te verlengen met de tijd, gedurende welke de tijdelijke overmacht voortduurt.

A.8.3 In geval van blijvende overmacht, waaronder wordt verstaan een omstandigheid waarop Uitgever of Afnemer geen invloed heeft noch redelijkerwijs kan hebben en die de levering van Producten of Diensten onmogelijk maakt, daaronder begrepen de situatie dat een Folioproduct is uitverkocht en herdruk niet plaatsvindt, is Uitgever respectievelijk Afnemer gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtigd te ontbinden. In geval van overmacht bij Uitgever kan Afnemer geen vergoeding van door hem geleden schade van Uitgever vorderen, onverminderd het bepaalde in artikel 6:78 BW.

### **A.9 Klachten; retourzendingen**

A.9.1 Tenzij anders is overeengekomen, dient Afnemer klachten over Producten en/of Diensten binnen tien werkdagen na Verzending of aanvang van de Online-terbeschikkingstelling van de Producten respectievelijk na levering van de Diensten schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klachten aan Uitgever mee te delen. Bij gebreke van een dergelijke mededeling vervalt elke aanspraak jegens Uitgever ter zake van gebreken in geleverde Producten en Diensten.

A.9.2 Indien een klacht Producten betreft die door Verzending in fysieke vorm zijn geleverd, is Afnemer uitsluitend gerechtigd de Producten aan Uitgever retour te zenden indien het Product niet door Afnemer was besteld of Afnemer het Product met fysieke beschadiging heeft ontvangen.

A.9.3 Indien Afnemer een Product aan Uitgever retour zendt, is Afnemer verplicht het originele verzenddocument en/of originele adreslabel in een deugdelijke verpakking te retourneren en dient Afnemer bij de retourzending de reden daarvan schriftelijk mee te delen. Na ontvangst van het Product zal Uitgever, indien deze de retourzending gegrond acht, zo spoedig mogelijk alsnog het door Afnemer bestelde dan wel onbeschadigde Product leveren.

A.9.4 In afwijking van het voorgaande mogen formulieren en/ of kantoorbenodigdheden door Afnemer uitsluitend aan Uitgever worden geretourneerd nadat de afdeling klantenservice van Uitgever is geïnformeerd omtrent de aard en reden van de retourzending en de voor de desbetreffende

zaken verzonden factuur en Uitgever vervolgens de voorgenomen retourzending heeft goedgekeurd.

### **A.10 Eigendomsvoorbehoud en risico**

A.10.1 Uitgever behoudt zich de eigendom van alle aan Afnemer geleverde (roerende) zaken, behorende tot enig Product, voor zolang Afnemer niet volledig heeft voldaan aan zijn (betalings-) verplichting(en) jegens Uitgever uit hoofde van enige Overeenkomst, vorderingen ter zake van een tekortschieten in de nakoming van enige Overeenkomst daaronder begrepen.

A.10.2 Afnemer verplicht zich om op eerste verzoek van Uitgever een bezitloos pandrecht te vestigen op alle in artikel A.10.1 bedoelde zaken, voorzover het eigendomsvoorbehoud van Uitgever op deze zaken te eniger tijd mocht blijken teniet te zijn gegaan, dan wel om anderszins zekerheid ten behoeve van Uitgever te verstrekken.

A.10.3 De door Uitgever aan Afnemer geleverde of ter beschikking gestelde Producten zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering of terbeschikkingstelling aan Afnemer volledig voor diens rekening en risico.

### **A.11 Intellectuele en industriële eigendomsrechten**

A.11.1 Alle auteursrechten en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom alsmede soortgelijke rechten, waaronder begrepen naburige rechten, databankrechten en rechten tot bescherming van knowhow en vertrouwelijke bedrijfsinformatie, terzake van door Uitgever aan Afnemer geleverde Producten en Diensten komen uitsluitend toe aan Uitgever of aan

licentiegevers van Uitgever. Afnemer erkent deze rechten en zal zich van iedere vorm van directe of indirecte inbreuk op deze rechten onthouden op straffe van verbeurte van een in zijn geheel opeisbare boete van € 2.500,= voor elke overtreding en elke week dat de overtreding voortduurt, onverminderd de Uitgever overigens te zake toekomstige rechten, waaronder het recht op nakoming en/of schadevergoeding of winstafracht.

A.11.2 Het is Afnemer niet toegestaan (en dit geldt zonodig in aanvulling op de rechten van Uitgever als bedoeld in artikel A.11.1) om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uitgever enige door Uitgever aan Afnemer geleverde Content en/of Product en/of resultaat van door Uitgever geleverde Diensten, geheel of gedeeltelijk te veelelvoudigen, openbaar te maken of te wijzigen of over te nemen in enig dag-, nieuws- of weekblad of tijdschrift (al of niet in digitale vorm) of in een uitzending van een radio- of televisieprogramma, een en ander tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald. Het bepaalde in dit artikel vormt een voorbehoud in de zin van artikel 15 lid 1 Auteurswet.

A.11.3 Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Uitgever en Afnemer strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Afnemer van rechten als bedoeld in artikel A.11.1, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

A.11.4 Indien Afnemer merkt dat derden inbreuk maken op de in artikel A.11.1 bedoelde rechten, is Afnemer verplicht dit terstond schriftelijk aan

Uitgever te melden. Afnemer zal zonder schriftelijke toestemming van Uitgever op geen enkele wijze zelf in of buiten rechte tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien Uitgever naar aanleiding van een dergelijke melding beslist tegen een dergelijke inbreuk op te treden, zal Afnemer daaraan op kosten van Uitgever alle door Uitgever gevraagde medewerking verlenen.

A.11.5 Het is Afnemer niet toegestaan enige in of op een Product en/of aan Afnemer in het kader van geleverde Diensten door Uitgever ter beschikking gestelde documentatie of gegevensdragers voorkomende aanduiding omtrent rechten als bedoeld in artikel A.11.1 of aanduiding van titels, merken of handelsnamen van Uitgever of derden te (doen) wijzigen of te (doen) verwijderen.

### **A.12 Persoonsgegevens**

A.12.1 Afnemer is ermee bekend dat (persoons)gegevens van Afnemer en tot zijn organisatie behorende personen door Uitgever worden gebruikt om Afnemer via telecommunicatie of andere middelen te informeren over Producten en Diensten. Afnemer heeft het recht bezwaar te maken tegen het verder ontvangen van deze informatie. Uitgever kan (persoons)gegevens in verband met het gebruik dat Afnemer maakt van Producten die worden geleverd door Online-terbeschikkingstelling tevens gebruiken om na te gaan of Afnemer zijn verplichtingen onder de Overeenkomst nakomt.

A.12.2 Uitgever kan, indien levering van Producten of Diensten tevens de verschaffing van persoonsgegevens omvat, aan Afnemer richtlijnen opleggen in verband met de

geldende wetgeving op het gebied van persoonsgegevens. Afnemer zal deze richtlijnen steeds stipt naleven.

A.12.3 Tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen, is Afnemer verplicht betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn opgenomen in de door Uitgever ter beschikking gestelde adressen, in kennis te stellen van de terbeschikkingstelling door Uitgever aan Afnemer van de hen betreffende persoonsgegevens alsmede van de doelen van deze terbeschikkingstelling

A.12.4 Afnemer zal voorts alle op hem rustende verplichtingen op het gebied van privacywetgeving nakomen.

A.12.5 Afnemer vrijwaart Uitgever voor alle aanspraken van derden jegens Uitgever welke het gevolg zijn van het niet (volledig) nakomen door Afnemer van het bepaalde in dit artikel.

### **A.13 Aansprakelijkheid van Uitgever en vrijwaring**

A.13.1 Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door Uitgever geleverde Content, Producten en Diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin, of in de doorgifte daarvan, niet worden ingestaan. Uitgever, auteurs, redacteuren en andere makers van de Producten en personen die de Diensten verlenen zullen voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. Uitgever aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel A.13 blijkt.

A.13.2 De aanwezigheid van een gebrek met betrekking tot een Product of Dienst geeft Afnemer nimmer enig recht tot opschorting of verrekening van

zijn betalingsverplichtingen jegens Uitgever.

A.13.3 De totale aansprakelijkheid van Uitgever wegens toerekenbare tekortkoming in de verplichting tot levering van enig Product of enige Dienst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan de voor dat Product of die Dienst bedongen prijs (excl. omzetbelasting). Indien de Overeenkomst (hoofdzakelijk) een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. omzetbelasting) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade per jaar echter meer bedragen dan € 1.000.000,= (één miljoen euro). Onder directe schade in de zin van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:

a. de redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt om de prestatie van Uitgever aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;

b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;

c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

A.13.4 In afwijking van het bepaalde in artikel A.13.3 geldt voor de navolgende Producten de navolgende regeling:

a. voor Folioproducten is Uitgever in geval van een gebrek in dat Product slechts gehouden, zulks ter keuze van Uitgever, het desbetreffende Product opnieuw te leveren dan wel de van Afnemer voor dit

Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Uitgever. Uitgever is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht;

b. voor Elektronische Producten is Uitgever in geval van een gebrek in dat Product slechts gehouden, zulks ter keuze van Uitgever, tot het bepaalde in artikel C.2 (service en helpdesk) dan wel om het desbetreffende Product opnieuw te leveren dan wel de van Afnemer voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Uitgever. Uitgever is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht;

c. voor Programmatuur is Uitgever in geval van een gebrek in Programmatuur slechts gehouden tot hetgeen is bepaald in afdeling G (Programmatuur). Uitgever is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht;

d. voor de Dienst onderhoud van Programmatuur is Uitgever in geval van een gebrek in de dienstverlening slechts gehouden tot restitutie aan Afnemer van de door hem voor het onderhoud in het desbetreffende contractjaar betaalde vergoeding. Uitgever is in dit verband niet tot enige (verdere) schadevergoeding verplicht;

e. voor alle Producten geldt dat Uitgever, indien ten aanzien van dat Product in rechte is vastgesteld dat het aanbieden of het gebruik daarvan in strijd is met intellectuele eigendomsrechten van een derde, slechts gehouden is, zulks ter keuze van Uitgever, zich in te spannen om te zorgen, eventueel door levering van een gewijzigde versie van het Product, dat Afnemer daarvan zo min mogelijk hinder ondervindt in zijn operationele gebruik van het Product, dan



wel de van Afnemer voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Uitgever. Uitgever is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht. Het bepaalde in artikel A.13.3 is tussen partijen slechts van toepassing indien en voorzover een beroep van Uitgever op de in dit artikel A.13.4 bedoelde regeling in rechte niet wordt gehonoreerd.

A.13.5 De totale aansprakelijkheid van Uitgever voor schade door dood of lichamelijke letsel of voor materiële beschadiging van goederen zal in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat onder de verzekering van Uitgever wordt uitgekeerd, doch in geen geval meer dan € 2.500.000,= (twee en een half miljoen Euro) per gebeurtenis.

A.13.6 Aansprakelijkheid van Uitgever voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en enige andere schade dan die bedoeld in artikel A.13.3 en A.13.5 is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Uitgever voor indirecte schade bestaat wel in geval van opzet of grove schuld van Uitgever of door haar ingeschakelde derden.

A.13.7 Uitgever is voorts niet aansprakelijk voor door Afnemer dan wel enige derde geleden schade als gevolg van onjuist en/of ondeskundig gebruik door Afnemer of enige derde van door Uitgever geleverde Producten of Diensten.

A.13.8 Buiten de in artikel A.13.3 t/m A.13.5 genoemde gevallen rust op Uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd. De in artikel A.13.3

en A.13.5 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Uitgever of van door haar ingeschakelde derden.

A.13.9 Afnemer kan de gevolgen van een toerekenbare tekortkoming door Uitgever in de nakoming van de Overeenkomst slechts invoeren, nadat Afnemer Uitgever deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Uitgever ook na het verstrijken van de daarbij gestelde redelijke termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, teneinde Uitgever in staat te stellen daarop adequaat te reageren.

A.13.10 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Uitgever meldt.

A.13.11 Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.

A.13.12 Afnemer vrijwaart Uitgever voor alle aanspraken van derden ter zake van door Uitgever geleverde en of ter beschikking gestelde goederen of producten of verrichte werkzaamheden en/of diensten, tenzij rechtens vast komt te staan dat deze aanspraken een direct gevolg zijn van grove schuld of opzet van de kant van Uitgever en Afnemer bovendien aantoont dat hem terzake geen enkel verwijt treft.

A.13.13 Uitgever is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van schade of voor herstel indien Afnemer geen of verminderd gebruik kan maken

van een Product en dat gebruik plaatsvindt door middel van apparatuur of programmatuur van Afnemer en/of enig elektronisch communicatienetwerk, tenzij Afnemer aantoont dat zulks niet wordt veroorzaakt door de gebruikte apparatuur, programmatuur en elektronisch communicatienetwerk.

#### **A.14 Beëindiging van de Overeenkomst**

A.14.1 Uitgever heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang voor de toekomst door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien:

- Afnemer ondanks deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende verplichting;
- Afnemer een Product heeft gebruikt in strijd met de daarvoor geldende gebruiksrechten of gebruiksbeperkingen en/ of enig intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot dat Product heeft geschonden;
- aan Afnemer (al of niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend of Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, Afnemer een verzoek tot toepassing van een schuldsaneringsregeling indient of Afnemer onder curatele of bewind wordt gesteld;
- ten laste van Afnemer beslag wordt gelegd op diens goederen ter zake van substantiële schulden en dit beslag langer dan twee maanden wordt gehandhaafd;
- Afnemer zijn bedrijfsvoering geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uitgever

ingrijpend wijzigt of aan een derde overdraagt.

A.14.2 In geval van beëindiging van de Overeenkomst zijn alle door Afnemer aan Uitgever verschuldigde betalingen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.

A.14.3 Uitgever is wegens voornoemde beëindiging van de Overeenkomst jegens Afnemer nimmer tot enige schadevergoeding of betaling gehouden, onverminderd het recht van Uitgever op volledige schadevergoeding wegens schending door Afnemer van zijn verplichtingen als hiervoor bedoeld en onverminderd Uitgever overigens terzake toekomstige rechten.

A.14.4 Beëindiging van een Overeenkomst betreffende een Elektronisch Product of Programmatuur omvat tevens de onmiddellijke beëindiging van de gebruiksrechten daarvoor.

A.14.5 In alle gevallen van beëindiging of ontbinding van een Overeenkomst met betrekking tot een Elektronisch Product dient Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van het Elektronisch Product en alle eventueel Uitgever aan Afnemer ter beschikking gestelde apparatuur en beveiligingsapparatuur binnen tien werkdagen na beëindiging of ontbinding aan Uitgever ter hand te stellen en alle vereenvoudigingen van het Elektronisch Product in computersystemen van Afnemer daaruit definitief te verwijderen.

### **A.15 Toepasselijk recht en geschillen**

A.15.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van

11 april 1980 (Weens Koopverdrag).

A.15.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of samenhangend met de Overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de woonplaats van Uitgever, voorzover wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.

### **A.16 Diversen**

A.16.1 Alle kennisgevingen in het kader van de naleving van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te worden gedaan. Om haar werking te hebben, dient de kennisgeving de ontvangende partij te hebben bereikt. De bewijslast terzake rust op de partij die de kennisgeving verzendt.

A.16.2 Alle door Uitgever gemaakte kosten tot behoud of uitoefening van rechten jegens Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, zowel in als buiten rechte, komen ten laste van Afnemer.

A.16.3 Wijzigingen en/of aanvullingen van/op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voorzover deze schriftelijk zijn vastgelegd.

A.16.4 Uitgever is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan dochter- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24a en 24b Boek 2 BW dan wel aan rechtsopvolgers, door welke overdracht Uitgever uit zijn verplichtingen jegens Afnemer zal zijn ontslagen. Afnemer is verplicht op eerste verzoek van Uitgever alle door Uitgever voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking te verlenen.

A.16.5 Het is Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toe

stemming van Uitgever niet toegestaan zijn rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst aan derden over te dragen of rechten ten gunste van derden met een beperkt recht te bezwaren. Uitgever zal de hier bedoelde toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

## **B. ABONNEMENTEN**

### **B.1 Duur en opzegging**

B.1.1 Een Abonnement wordt aangegaan voor de duur van minimaal één jaar. Als ingangsdatum geldt de aanvang van de abonnementsperiode die op de desbetreffende factuur staat vermeld. Indien de factuur geen

abonnementsperiode vermeldt geldt als ingangsdatum het moment van de eerste Verzending dan wel het moment van aanvang van de Onlineterbeschikkingstelling. Abonnementen worden vooraf gefactureerd voor de volledige abonnementsperiode, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Een abonnement wordt aangegaan voor de opgegeven periode en wordt daarna - behoudens opzegging - automatisch verlengd, tenzij anders wordt vermeld in de aanbieding. Binnen de eerste abonnementsstermijn kan het abonnement alleen tegen het einde van de overeengekomen abonnementsstermijn worden beëindigd, waarbij de abonnee uiterlijk 3 maanden voor het verschijnen van het eerste nummer van de nieuwe abonnementsstermijn Binnenlands Bestuur over deze opzegging moet berichten. Dit kan telefonisch via 020-573 36 00 of via klantenservice@binnenlands-bestuur.nl

B.1.1.1 Particulier abonnement: Indien u de uitgave uit eigen naam heeft aangeschaft en deze ook betaalt wordt uw

abonnement na afloop van de overeengekomen leveringsperiode stilzwijgend verlengd tenzij de abonnee uiterlijk één maand voor het einde van de betaalperiode bij de uitgever heeft aangegeven (telefonisch, per e-mail) dat hij geen voortzetting meer wenst, een en ander te bewijzen door de Abonnee. Na een stilzwijgende verlenging geldt een opzegtermijn van één maand.

**B.1.1.2 Zakelijk abonnement:** Indien u de uitgave uit naam van uw bedrijf heeft aangeschaft en deze ook door het bedrijf is betaald wordt uw abonnement na afloop van de overeengekomen leveringsvoorwaarden stilzwijgend verlengd tenzij er uiterlijk één maand voor het einde van de betaalperiode bij de uitgever heeft aangegeven (telefonisch, per e-mail) dat hij geen voortzetting meer wenst, een en ander te bewijzen door de Abonnee. Dit kan telefonisch via 020-573 36 00 of via [klantenservice@binnenlands-bestuur.nl](mailto:klantenservice@binnenlands-bestuur.nl) Na een stilzwijgende verlenging geldt een opzegtermijn van één jaar, tussentijds opzeggen is hierdoor niet mogelijk.

**B.1.2 De vóór aanvang van een Abonnement op een Folioproduct reeds verschenen Afleveringen van het desbetreffende kalenderjaar worden op verzoek van Afnemer na geleverd voor zover nog voorradig, en gefactureerd naar rato van het reeds verstreken gedeelte van het betreffende kalenderjaar.**

**B.1.3 Abonnementen worden na afloop van de abonnementstermijn telkens stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf maanden tenzij Afnemer het Abonnement tenminste drie maanden vóór het einde van de lopende**

abonnementstermijn schriftelijk heeft opgezegd.

**B.1.4 Een Abonnement op een Folioproduct dat als jaarboek wordt uitgegeven wordt aangegaan voor de duur van minimaal twee jaar, te rekenen vanaf de in artikel B.1.1 bedoelde ingangsdatum. Een dergelijk Abonnement wordt, tenzij anders overeengekomen, achteraf per jaar gefactureerd.**  
**B.1.5 Een Abonnement op een Folioproduct dat als losbladige uitgave wordt uitgegeven vangt aan op de in artikel B.1.1 bedoelde ingangsdatum. Facturering van de Afleveringen geschiedt door Uitgever zo spoedig mogelijk na Verzending.**

**B.1.6 Een Abonnement waarop een korting voor studenten van toepassing is wordt aangegaan voor de duur van minimaal twee jaren, te rekenen vanaf de in artikel B.1.1 bedoelde ingangsdatum. Dit Abonnement wordt na afloop van de abonnementstermijn telkens stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf maanden tegen de dan geldende prijs zonder korting, tenzij (i) Afnemer het Abonnement heeft opgezegd met inachtneming van artikel B.1.3 of (ii) Afnemer vóór het einde van de lopende abonnementstermijn schriftelijk aan Uitgever heeft aangetoond nog steeds student te zijn, in welk geval het Abonnement met de bedoelde korting eenmalig wordt verlengd voor een periode van twee jaar.**

**B.1.7 Onder "student" in de zin van artikel B.1.6 wordt verstaan diegene die aantoonbaar als zodanig staat ingeschreven aan een Nederlandse instelling voor wetenschappelijk onderwijs of hoger beroepsonderwijs. Afnemer kan dit aantonen door een kopie van zijn/haar collegekaart aan Uitgever te zenden, dan wel bij online**

aanmelden zijn/haar collegekaartnummer aan Uitgever te verstrekken.

## **C. ELEKTRONISCHE PRODUCTEN**

### **C.1 Gebruiksrecht Elektronisch Product**

**C.1.1** Uitgever verleent aan Afnemer een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor het Elektronisch Product. Dit gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend; daarbuiten is het Afnemer niet toegestaan het Elektronisch Product of de daarin begrepen Content op welke wijze dan ook geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen of te veranderen.

**C.1.2** Het gebruiksrecht voor een Elektronisch Product omvat uitsluitend de navolgende handelingen:

- indien het Elektronisch Product door Verzending werd geleverd: het downloaden van het Elektronisch Product in een computer (server) van Afnemer teneinde het beschikbaar te maken voor gebruik door Gelicentieerde Gebruikers;
- het door middel van een computer of soortgelijke gegevensverwerkende apparatuur in beeld brengen, raadplegen en laten functioneren van het Elektronisch Product conform de daarbij behorende gebruiksaanwijzing, specificaties en instructies van Uitgever;
- het opslaan of printen van niet-substantiële gedeelten van Content uit het Elektronisch Product;
- het overnemen bij wijze van citaat (met inachtneming van art. 15a Auteurswet) van Content uit het Elektronisch Product in documenten die in het kader van de normale bedrijfsvoering van Afnemer

worden gemaakt, gebruikt of verzonden.

C.1.3 Het gebruiksrecht van Afnemer voor het Elektronisch Product mag slechts worden uitgeoefend door Gelicentieerde Gebruikers. Als Gelicentieerde Gebruikers worden uitsluitend beschouwd personen die werkzaam zijn in de organisatie van Afnemer en ten aanzien van wie in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de Overeenkomst

ondubbelzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van het Elektronisch Product. Indien in de Overeenkomst niet is bepaald wie de Gelicentieerde Gebruikers zijn, mag het Elektronisch Product slechts worden gebruikt door één natuurlijke persoon en slechts op één computer. Indien en zodra het Elektronisch Product is gebruikt door meer of andere personen of op andere apparatuur dan hierboven bedoeld, is Afnemer gehouden de vergoeding te betalen die door Uitgever gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van Uitgever tot ontbinding van de Overeenkomst en/of het vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Afnemer van de voor het Elektronisch Product geldende vergoeding.

C.1.4 De in het gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve van eigen bedrijfs- of beroepsactiviteiten van Afnemer, doch nooit zodanig dat deze leiden of kunnen leiden tot enige vorm van - al of niet commerciële - exploitatie van het Elektronisch Product of enig gedeelte daarvan door Afnemer of een derde. Het is Afnemer niet toegestaan het

Elektronisch Product af te geven aan of beschikbaar te maken voor gebruik door enige derde, tenzij Uitgever daartoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

C.1.5 Indien het Elektronisch Product aan Afnemer ter beschikking is gesteld op een of meer elektronische gegevensdragers, zoals bijvoorbeeld cd-rom of diskette, blijven deze gegevensdragers te allen tijde eigendom van Uitgever. Ten aanzien daarvan vindt geen verkoop of eigendomsoverdracht aan Afnemer plaats, onverminderd de verplichtingen van Afnemer met betrekking tot die gegevensdragers en de risico-overgang zoals elders in deze algemene voorwaarden geregeld.

C.1.6 Afnemer is verplicht het Elektronisch Product alsmede de eventuele gegevensdragers waarop het Elektronisch Product is vastgelegd, zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door of namens Uitgever worden verstrekt.

C.2 Service en helpdesk voor Elektronische Producten

C.2.1 Indien het Elektronisch Product door Online-terbeschikkingstelling wordt geleverd, zal Uitgever zich er voor inspannen dat Afnemer gedurende vierentwintig uur per dag (met uitzondering van onderhoudsmomenten) toegang heeft tot het Product. Indien het Elektronisch Product niet functioneert conform de door Uitgever verstrekte specificaties, kan Afnemer zich gedurende de normale werktijden telefonisch of per e-mail (naar gelang het Product) wenden tot de helpdesk van Uitgever. Uitgever zal zich inspannen de vragen van Afnemer terzake te beantwoorden. Buiten het

bovenstaande en het bepaalde in artikel A.13.4

(Aansprakelijkheid) heeft Afnemer geen recht op enige service, ondersteuning of herstel van gebreken met betrekking tot het Elektronisch Product, tenzij daarover in de Overeenkomst of een bijbehorende service level agreement andere afspraken zijn gemaakt.

C.2.2 Afnemer zal aan Uitgever en door Uitgever daartoe aangewezen derden te allen tijde toegang verlenen tot de ruimten (van Afnemer) waar zich het Elektronisch Product bevindt en waar dit wordt gebruikt, teneinde te kunnen vaststellen of het gebruik plaatsvindt binnen de kaders van het daarvoor geldende gebruiksrecht en ook overigens de juiste naleving door Afnemer van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden te kunnen controleren.

### **C.3 Beveiligingsmaatregelen netwerk van Afnemer**

C.3.1 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systemen. Uitgever is terzake nimmer aansprakelijk en Afnemer vrijwaart Uitgever volledig voor alle claims terzake, ook indien Afnemer het beveiligings- en beschermingsniveau op aanwijzing van Uitgever heeft aangepast.

## **D. DIENSTEN**

### **D.1 Toepasselijkheid**

D.1.1 De in deze afdeling D vermelde bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals ontwikkeling en onderhoud van Programmatuur, onverlet.

## **D.2 Uitvoering**

D.2.1 Uitgever zal zich inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

D.2.2 Indien is overeengekomen dat de Diensten in fasen zullen worden verleend, is Uitgever gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

D.2.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Uitgever steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## **D.3 Wijziging en meerwerk**

D.3.1 Indien Uitgever op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer aan Uitgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Uitgever. Uitgever is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

D.3.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel D.3.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Diensten kan worden beïnvloed.

## **E. TERBESCHIKKING STELLEN VAN ADRESSEN**

### **E.1 Persoonsgegevens; inzagerecht Uitgever; afwijkingen**

E.1.1 Op de terbeschikkingstelling van Adressen is het bepaalde in artikel A.12 (Persoonsgegevens) integraal van toepassing.

E.1.2 Uitgever behoudt zich het recht voor de Overeenkomst pas uit te voeren, wanneer Afnemer Uitgever inzage heeft gegeven in de (aard en omvang van de) doeleinden waarvoor de Adressen door Afnemer zullen worden gebruikt.

E.1.3 Indien de in een offerte of prijslijsten genoemde aantallen Adressen gewijzigd worden of indien bij de uitvoering van de Overeenkomst afwijkingen worden geconstateerd met de offerte, is Uitgever gerechtigd, ook indien reeds een opdrachtbevestiging mocht hebben plaatsgevonden, zonder voorafgaande kennisgeving aan of toestemming van Afnemer, het gewijzigde of afwijkende in rekening te brengen tegen de daarvoor geldende tarieven en verplicht Afnemer zich tot betaling daarvan.

### **E.2 Telling; ontubbeling; retouren**

E.2.1 Indien op verzoek van Afnemer door Uitgever een telling wordt gemaakt van het aantal Adressen binnen enige selectie, zonder dat een Overeenkomst tot stand komt, zal Uitgever de tellingkosten conform de daarvoor geldende tarieven in rekening brengen.

E.2.2 Indien Uitgever een ontubbelingsverslag nastuurt, is Uitgever gerechtigd het aantal geleverde Adressen op netto basis te berekenen met een minimum van 80% van het oorspronkelijk geoffreerde bedrag.

E.2.3 Alhoewel Uitgever wijzigingen in adressenbestanden zo goed mogelijk bijhoudt en verwerkt, zijn retouren niet te vermijden. Uitgever is terzake niet aansprakelijk.

### **E.3 Annulering**

E.3.1 Indien de Overeenkomst binnen zeven dagen voor de met Afnemer overeengekomen datum van levering van de Adressen, om welke reden dan ook, wordt geannuleerd, zal Uitgever aan Afnemer naast de inmiddels gemaakte kosten (kosten van ingeschakelde derden daaronder begrepen) tevens een annuleringsvergoeding gelijk aan 30% van het oorspronkelijke factureren bedrag in rekening brengen.

E.3.2 Indien Afnemer met Uitgever een (kwantum)korting (aldan niet in relatie tot andere met Uitgever gesloten overeenkomsten) is overeengekomen ten opzichte van de normaliterdoor Uitgever gehanteerde tarieven en Afnemer de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, is Uitgever gerechtigd naast de in artikel E.3.1 bedoelde annuleringsvergoeding het kortingsbedrag (ook ten aanzien van reeds uitgevoerde Overeenkomsten) alsnog aan Afnemer in rekening te brengen.

### **E.4 Aansprakelijkheid; gebruik van Adressen**

E.4.1 Door afgifte respectievelijk verzending van de Adressen is deprestatie van Uitgever voltooid.

E.4.2 Uitgever is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het gebruik (door Afnemer of derden) van de Adressen.

E.4.3 Afnemer garandeert dat de inhoud van het materiaal dat wordt gezonden aan de Adressen niet in strijd is met enige wettelijke bepaling en vrijwaart Uitgever terzake volledig voor alle claims.

Uitgever is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, indien het vermoeden bestaat dat Afnemer zich niet aan het in de vorige volzin bepaalde zal houden, in welk geval Afnemer jegens Uitgever geen enkel recht op enige vergoeding heeft, onverminderd de Uitgever op grond van de wet toekomstige rechten op schadevergoeding.

E.4.4 Ter beschikking gestelde Adressen mogen alleen door Afnemer en uitsluitend voor de met Uitgever overeengekomen doeleinden worden gebruikt en mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uitgever niet op enigerlei wijze aan derden, daaronder begrepen aan Afnemer gelieerde vennootschappen of ondernemingen, ter inzage worden gegeven of ter beschikking worden gesteld. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, mag Afnemer de Adressen slechts éénmaal gebruiken.

E.4.5 Indien Afnemer de Overeenkomst sluit ten behoeve van een opdrachtgever van Afnemer, verplicht Afnemer zich het in artikel E.4.4 bepaalde tevens aan zijn opdrachtgever op te leggen en staat Afnemer jegens Uitgever in voor de naleving door zijn opdrachtgever van het in artikel E.4.4 bepaalde. E.4.6 Bij overtreding van het in artikel E.4.4 en/of E.4.5 bepaalde verbeurt Afnemer jegens Uitgever een boete gelijk aan het tienvoudige van het factuurbedrag, onverminderd de Uitgever terzake overigens toekomstige rechten, waaronder die op nakoming en volledige schadevergoeding. Ter controle van het in artikel E.4.4 of E.4.5 bepaalde kan Uitgever in de Adressen controle-adressen opnemen, met dien verstande dat het aantal controle-adressen niet groter

zal zijn dan 0,1% van het totaal aantal in één collectie ter beschikking te stellen Adressen.

## **F. OPLEIDINGEN, CURSUSSEN EN TRAININGEN**

### **F.1 Inschrijving**

F.1.1 Uitgever behoudt zich het recht voor een inschrijving als bedoeld in artikel A.3.2 voor een Opleiding zonder opgave van redenen te weigeren.

F.1.2 Uitgever behoudt zich het recht voor in geval van onvoldoende inschrijvingen een Opleiding af te lasten dan wel opleidingsgroepen samen te voegen. Uitgever zal Afnemer in voorkomend geval daarvan tijdig op de hoogte stellen.

### **F.2 Tarieven en betaling**

F.2.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de door Uitgever voor een Opleiding gehanteerde tarieven exclusief omzetbelasting en inclusief administratiekosten. Het door Afnemer aan Uitgever verschuldigde inschrijfgeld is bij vooruitbetaling verschuldigd en dient voor de aanvang van de Opleiding op de op de factuur aangegeven bankrekening van Uitgever te zijn bijgeschreven.

### **F.3 Annulering**

F.3.1 Annulering door Afnemer van zijn deelname aan een Opleiding is uitsluitend rechtsgeldig indien deze schriftelijk geschiedt. Bij schriftelijk annuleren per post is de datum van de poststempel beslissend voor het tijdstip van annulering. Bij annulering per telefax of langs elektronische weg is het tijdstip van ontvangst van de telefax of het elektronische bericht door Uitgever beslissend voor het tijdstip van annulering.

F.3.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, kan Afnemer tot uiterlijk vier weken voor aanvang van een Opleiding kosteloos annuleren. In geval van annulering

na vier tot twee weken voor aanvang van een Opleiding is Afnemer 25% van het inschrijfgeld (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd. Bij annulering binnen twee weken voor de aanvang van een Opleiding is Afnemer het volledige inschrijfgeld (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd. Indien Afnemer zich niet voor de gehele Opleiding maar voor een afzonderlijk gedeelte van de Opleiding heeft ingeschreven, dient onder aanvang van een Opleiding de aanvang van het betreffende gedeelte van de Opleiding te worden verstaan.

F.3.3 Opties voor deelname aan een Opleiding kunnen tot uiterlijk zes weken voor de aanvang van een Opleiding worden genomen. Deze opties zijn twee weken (te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de optie door Uitgever) geldig en verlopen bij niet-uitoefening automatisch zonder dat Uitgever dit aan Afnemer hoeft te melden.

F.3.4 Bij verhindering of niet deelnemen aan een Opleiding door een Deelnemer zonder tijdige annulering, is Afnemer het gehele inschrijfgeld aan Uitgever verschuldigd.

F.3.5 Ingeval een Deelnemer niet in staat is een Opleiding bij te wonen, is Afnemer bevoegd een vervanger aan de Opleiding te laten deelnemen.

F.3.6 In geval een Deelnemer of diens eventuele vervanger niet bij een opleidingsbijeenkomst aanwezig is geweest, zal Uitgever het eventueel tijdens deze bijeenkomst aan de Deelnemers uitgereikte lesmateriaal aan de Deelnemer toesturen op diens verzoek, tegen vergoeding van de daarvoor door Uitgever te maken kosten.

## **F.4 Inhoud Opleiding**

F.4.1 Het programma van een Opleiding staat beschreven in het meest recente folder- en ander voorlichtingsmateriaal van Uitgever dat op een bepaalde Opleiding betrekking heeft. Uitgever behoudt zich het recht voor wijzigingen in het Opleidingsprogramma aan te brengen. Uitgever zal de Afnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen.

F.4.2 Alle van of namens Uitgever in het kader van een Opleiding door Afnemer verkregen informatie en (werk)materiaal is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van Afnemer/Deelnemer of diens organisatie.

F.4.3 Uitgever behoudt zich het recht voor het tijdstip, locatie en plaats van de Opleidingsbijeenkomsten te wijzigen. Uitgever zal de Afnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen. Uitgever behoudt zich voorts het recht voor aangekondigde docenten te vervangen.

F.4.4 Uitgever zal voor een adequate en deugdelijke kwaliteit van de Opleiding zorgdragen. Eventuele klachten omtrent de (kwaliteit van de) Opleiding dienen schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan Adfo Groep, t.a.v. afdeling Opleidingen Postbus 75462, 1070 AL Amsterdam.

F.4.2 Het is Afnemer niet toegestaan op basis van de door Uitgever verzorgde Opleiding, ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf ofwel in samenwerking met derden een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Uitgever.

## **F.5 Examen**

F.5.1 Op alle door of vanwege Uitgever verzorgde examens is een examenreglement van

toepassing dat door Uitgever aan de Deelnemers aan de Opleiding zal worden verstrekt.

F.5.2 In het geval examens door derden worden afgenomen zal Uitgever zich inspannen de Deelnemers tijdig omtrent de gehanteerde exameneisen te informeren.

F.5.3 Deelnemers aan een Opleiding en/of Examen zijn verplicht zich op verzoek van een docent of een medewerker van Uitgever te legitimeren conform de eisen van de Wet op de identificatieplicht.

## **G. PROGRAMMATUUR**

### **G.1 Gebruiksrecht Programmatuur**

G.1.1 Uitgever verleent aan Afnemer een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor de Programmatuur. Dit gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend; daarbuiten is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur op welke wijze dan ook geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen of te veranderen.

G.1.2 Het gebruiksrecht voor Programmatuur omvat uitsluitend de navolgende handelingen:

- indien de Programmatuur door Verzending wordt geleverd: het downloaden van de Programmatuur in een computer (server) van Afnemer teneinde deze beschikbaar te maken voor gebruik door Gelicentieerde Gebruikers;
- het door middel van een computer of soortgelijke gegevensverwerkende apparatuur in beeld brengen, raadplegen en laten functioneren van de Programmatuur conform de daarbij behorende schriftelijke specificaties en instructies van Uitgever.

G.1.3 Het gebruiksrecht van Afnemer voor de Programmatuur mag slechts worden uitgeoefend door Gelicentieerde Gebruikers en op de in de Overeenkomst bepaalde apparatuur en/of infrastructuur. Als Gelicentieerde Gebruikers worden uitsluitend beschouwd personen die werkzaam zijn in de organisatie van Afnemer en ten aanzien van wie in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de Overeenkomst ondubbelzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van de Programmatuur. Indien in de Overeenkomst niet is bepaald wie de Gelicentieerde Gebruikers zijn, mag de Programmatuur slechts worden gebruikt door één natuurlijke persoon en slechts op één computer. Indien en zodra de Programmatuur is gebruikt door meer of andere personen of op meer of andere apparatuur en/of infrastructuur dan hierboven bedoeld, is Afnemer gehouden de vergoeding te betalen die door Uitgever gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van Uitgever tot ontbinding van de Overeenkomst en/of het vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Afnemer van de voor de Programmatuur geldende vergoeding.

G.1.4 Onverminderd het bepaalde in artikel G.1.2, is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te integreren in of samen te voegen met programmatuur van derden of van Afnemer zelf, behoudens voorzover Afnemer hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk

toestemming heeft verkregen van Uitgever.

G.1.5 Het is Afemer niet toegestaan van de Programmatuur een reservekopie te maken, tenzij het maken van een reservekopie noodzakelijk is voor het waarborgen van de continuïteit van het toegestane gebruik in geval van een calamiteit. In dat geval is Afemer gerechtigd ten hoogste één reservekopie te maken en is hij verplicht deze reservekopie op een zodanige plaats te bewaren en terzake zodanig strikte beveiligingsmaatregelen te nemen dat derden zich op geen enkele wijze in het bezit daarvan kunnen stellen.

G.1.6 Het is Afemer niet toegestaan de Programmatuur te onderwerpen aan decompilatie, reverse engineering of enigerlei andere vorm van vertaling of bewerking van de programmacode, tenzij (en uitsluitend voorzover) de voorgenomen handelingen volledig vallen binnen het kader van artikel 45m van de Auteurswet 1912, en slechts op voorwaarde dat Afemer zijn voornemen tot het verrichten van dergelijke handelingen tevoren schriftelijk aan Uitgever heeft kenbaar gemaakt en daarbij heeft verzocht om beschikbaarstelling van de benodigde informatie en Uitgever die informatie niet binnen dertig dagen na ontvangst van dat verzoek op redelijke voorwaarden voor Afemer beschikbaar heeft gemaakt.

G.1.7 Afemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken voor gegevensverwerking voor derden.

## **G.2 Programmatuur van derden**

G.2.1 Indien en voor zover Uitgever Programmatuur ontwikkeld door derden aan Afemer ter beschikking stelt, al dan niet als onderdeel van of geïntegreerd in een Product, zullen voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing naast het bepaalde in deze algemene voorwaarden, echter met dien verstande dat toepasselijkheid van voorwaarden van derden voor Uitgever nimmer afbreuk kan doen aan haar rechten ingevolge deze algemene voorwaarden of voor haar verdergaande verplichtingen kan scheppen dan voortvloeien uit deze algemene voorwaarden. Afemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afemer ter inzage bij Uitgever en Uitgever zal deze aan Afemer op zijn verzoek kosteloos toezenden.

## **G.3 Ontwikkeling van maatwerk Programmatuur**

G.3.1 Uitgever en Afemer zullen schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Uitgever zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Afemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afemer instaat.

G.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel G.1 (gebruiksrecht) verkrijgt Afemer het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte

technische documentatie aan Afemer ter beschikking worden gesteld en is Afemer gerechtigd in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen.

G.3.3 Afemer zal Uitgever steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Afemer niet aan deze plicht voldoet, heeft Uitgever het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht de daaruit ontstane kosten in rekening te brengen bij Afemer.

G.3.4 Afemer dient alle informatie die hij in het kader van de Overeenkomst verkrijgt en die van vertrouwelijke aard is, waaronder in ieder geval informatie over de werking van door Uitgever geleverde Programmatuur en de daaraan ten grondslag liggende ideeën en theorieën, geheim te houden. Afemer zal zijn werknemers een dienovereenkomstige verplichting opleggen. Deze verplichting geldt zowel gedurende het bestaan van de Overeenkomst als gedurende vijf jaar na beëindiging van de Overeenkomst.

## **G.4 Aflevering, installatie en acceptatie**

G.4.1 Uitsluitend voorzover uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat Uitgever de installatie uitvoert voor Afemer, zal Uitgever de Programmatuur conform de schriftelijk vastgelegde specificaties activeren en installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afemer zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en



gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Uitgever niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. Indien blijkens de Overeenkomst de Programmatuur aan een acceptatietest zal worden onderworpen geldt het bepaalde in de artikelen G.4.2 t/m G.4.8. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd het bepaalde in artikel G.5 (garantie).

G.4.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien schriftelijk is overeengekomen dat Uitgever de installatie uitvoert, na voltooiing van de installatie. Gedurende de test periode is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Uitgever kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Uitgever worden gerapporteerd.

G.4.3 De Programmatuur zal tussen Uitgever en Afnemer gelden als geaccepteerd:

- indien tussen Uitgever en Afnemer niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien schriftelijk is overeengekomen dat Uitgever de installatie uitvoert,

- bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- indien tussen Uitgever en Afnemer schriftelijk een acceptatie test is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- indien Uitgever voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel G.4.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel G.4.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de Programmatuur, indien Afnemer daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

G.4.4 Indien na het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat Fouten in de Programmatuur de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Uitgever hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de test periode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven. Voor de toepassing van deze Afdeling G van deze algemene voorwaarden wordt onder "Fout" verstaan: het niet voldoen van de Programmatuur aan de door Uitgever schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

G.4.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten in de zin van artikel G.4.4 bevat, zal

Afnemer Uitgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. Uitgever zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Uitgever gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

G.4.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan dat de Programmatuur een of meer Fouten bevat. Kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programma tuur redelijkerwijs niet in de weg staan, vormen geen grond tot het onthouden van acceptatie, onverminderd eventuele verplichtingen van Uitgever uit hoofde van artikel G.5 (garantie) of artikel G.8 (Onderhoud), indien toepasselijk. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

G.4.7 Indien de Programmatuur in fasen of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een behaalde fase of onderdeel een eerdere acceptatie van een eerdere fase of een ander onderdeel onverlet.

G.4.8 Acceptatie van de Programmatuur op een van de wijzen als bedoeld in artikel G.4.3 heeft tot gevolg dat Uitgever volledig gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en/of terbeschikkingstelling van de

Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Uitgever is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur.

## **G.5 Garantie**

G.5.1 Gedurende een periode van drie maanden na Verzending of Online-beschikbaarstelling van de Programmatuur aan Afnemer dan wel, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Uitgever zich inspannen om eventuele Fouten in de Programmatuur in de zin van artikel G.4.4 te herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Uitgever zijn gemeld. Uitgever staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd. Deze regeling geldt eveneens voor Nieuwe Versies, met dien verstande dat iedere verplichting m.b.t. een eerdere versie van de Programmatuur vervalt een maand na terbeschikkingstelling van de Nieuwe Versie en deze regeling voor de Nieuwe Versie slechts geldt voor zover het Fouten betreft die niet reeds in een eerdere versie van de Programmatuur voorkwamen. Werkzaamheden van Adfo Groep ingevolge dit artikel zullen gratis worden uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Uitgever zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Uitgever kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of

onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Uitgever toe te rekenen oorzaken of indien de Fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder deze regeling. Deze regeling is niet van toepassing indien Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Uitgever wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

G.5.2 Herstel van Fouten zal geschieden op een door Uitgever te bepalen locatie. Uitgever is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

G.5.3 Na afloop van de in artikel G.5.1 bedoelde periode is Uitgever niet gehouden tot inspanning om eventuele Fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten die zodanig herstel omvat.

## **G.6 Duur**

G.6.1 Indien partijen geen termijn voor de duur van het gebruiksrecht overeengekomen zijn in de Overeenkomst, wordt het gebruiksrecht verleend voor de duur van één jaar. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst telkens stil zwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij zij wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

## **G.7 Aansprakelijkheid**

G.7.1 Ter zake van aansprakelijkheid van Uitgever voor gebreken in de Programmatuur of de werking daarvan geldt, met inachtneming van het bepaalde

in artikel A.13.4 (Aansprakelijkheid), het navolgende.

G.7.2 In geval van een Fout in de Programmatuur in de zin van artikel G.4.4 heeft Afnemer aanspraak op het bepaalde in artikel G.5 (Garantie) voorzover aan de voorwaarden van artikel G.5.1 is voldaan, en op het bepaalde in artikel G.8 (Onderhoud) voorzover aan de voorwaarden van artikel G.8.1 is voldaan.

G.7.3 Indien een aanspraak van Afnemer als bedoeld in artikel G.7.2 niet leidt tot herstel van de Fout, is Uitgever gerechtigd en slechts gehouden, zulks ter keuze van Uitgever, tot kosteloze vervanging van de Programmatuur of herstel van de Fout in een toekomstige Nieuwe Versie of het terugnemen van de Programmatuur door Uitgever tegen restitutie aan Afnemer van door hem voor de beschikbaarstelling van de gebrekkige Programmatuur betaalde vergoedingen.

G.7.4 Werkzaamheden tot onderzoek en/of herstel van Fouten die

- veroorzaakt zijn door onoordeelkundig gebruik van de Programmatuur of gebruik dat niet in overeenstemming is met de daarbij behorende documentatie, of
- veroorzaakt zijn door het niet naleven van de door of namens Uitgever aan Afnemer verstrekte voorschriften voor installatie, implementatie en/of gebruik van de Programmatuur, of
- veroorzaakt zijn door gebruik van de Programmatuur op of in samenhang met apparatuur en/of programmatuur of andere producten die niet voldoen aan de door of namens Uitgever aan Afnemer (al dan niet in documentatie) opgegeven (technische) specificaties of

– bestaan in vermindering of het verloren gaan van gegevens of

- veroorzaakt zijn door gebrekkig functioneren van apparatuur waarop of waarin de Programmatuur gebruikt wordt (tenzij deze door Uitgever is geleverd en wordt gegarandeerd) of
- veroorzaakt zijn door gebrekkig functioneren van netspanning, telecommunicatie- of netwerkvoorzieningen of
- anderszins veroorzaakt zijn door niet aan Uitgever toe te rekenen oorzaken, vallen niet onder hetgeen waarop Afnemer ingevolge artikel G.7.2 aanspraak heeft en zullen, indien zij door of namens Uitgever op verzoek van Afnemer zijn verricht, door Afnemer aan Uitgever worden vergoed op basis van de daarvoor geldende gebruikelijke tarieven van Uitgever.

G.7.5 Buiten het bepaalde in artikel G.7.2 t/m G.7.4 en artikel A.13.4 (Aansprakelijkheid) heeft Afnemer jegens Uitgever geen enkele aanspraak, hoe ook genaamd, wegens fouten of gebreken van welke aard dan ook in of met betrekking tot de Programmatuur of de werking daarvan. Elke aansprakelijkheid van Uitgever voor vergoeding van schade, zowel directe als indirecte schade, waaronder begrepen immateriële schade, bedrijfs- of stagnatieschade of enige andere schade, voortvloeiende uit de Overeenkomst of samenhangende met de Programmatuur en/of het gebruik daarvan door Afnemer, wordt uitgesloten, behoudens voor zover deze schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Uitgever, opzet en grove schuld van met instemming van Afnemer door Uitgever ingeschakelde derden daaronder niet begrepen. Afnemer vrijwaart Uitgever

voorts volledig ter zake van aanspraken van derden wegens voornoemde schade(s).

## **G.8 Onderhoud**

G.8.1 Indien uit de Overeenkomst blijkt dat Afnemer recht heeft op onderhoud van de Programmatuur, zal Afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Uitgever geconstateerde fouten in de Programmatuur gedetailleerd aan Uitgever melden. Uitgever is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

G.8.2 Voorzover in de voor de Programmatuur gesloten onderhoudsovereenkomst niet anders is bepaald, is Uitgever ter zake van onderhoud uitsluitend gehouden zich in te spannen om eventuele fouten in de Programmatuur in de zin van artikel G.4.4 te herstellen indien deze tijdig en gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Uitgever zijn gemeld. Uitgever staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Indien Uitgever in verzuim is met de nakoming van zijn verplichting tot onderhoud, is Uitgever gerechtigd en slechts gehouden tot restitutie aan Afnemer van de door hem voor het onderhoud in het desbetreffende contractjaar betaalde vergoeding.

G.8.3 Uitgever kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Uitgever toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Uitgever is gewijzigd.

Herstel van verminkte gegevens of gegevens die verloren zijn gegaan, valt niet onder onderhoud.

G.8.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Uitgever bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de Programmatuur deze aan Afnemer ter beschikking stellen. Eén maand na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Uitgever niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Uitgever van Afnemer verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Uitgever aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

G.8.5 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Uitgever is aangegaan, kan Uitgever door Afnemer niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## **G.9 Toepasselijkheid bepalingen afdeling C**

G.9.1 De onderdelen C.1.4, C.1.5 en C.1.6 (gebruiksrecht), C.2 (service) en C.3. (netwerkbeveiliging) zijn van overeenkomstige toepassing op Programmatuur, met dien verstande dat telkens voor 'Elektronisch Product' moet worden gelezen 'Programmatuur'.