

Algemene Bepalingen Connectcase

Laatste update: oktober 2010



1. Aanbieding en overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Connectcase goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. De standaard geldigheidsduur van aanbiedingen is 2 weken. Indien niet nadrukkelijk anders is aangegeven, komt de aanbieding hierna te vervallen.

1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Connectcase en cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, verzendkosten, en vervoers- en parkeerkosten.

2.2 Tenzij anders aangegeven door Connectcase, is voor elke door Connectcase uit te voeren activiteit een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding bedraagt minimaal 1 eenheid uurtarief. Hiervan uitgezonderd is het allereerste, vrijblijvende gesprek, dat dient ter evaluatie van een nieuw project of een nieuwe opdracht.

Dit omvat ook reistijd, vervoers- en parkeerkosten voor één en dezelfde opdracht of project of voor lijfelijke communicatie die ook anderszijds (telefoon, e-mail etc.) afgehandeld had kunnen worden.

2.3 Bij goedgekeurde offertes van € 1000 exclusief BTW of meer, zal door Connectcase een verschot worden verlangd. De hoogte van dit voorschot zal per geval en in overleg met cliënt worden bepaald.

2.4 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Connectcase gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.5 Connectcase is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens



de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

2.6 Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Connectcase kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Connectcase genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

2.7 Alle facturen zullen door cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke of volledige condities zal cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen, door middel van overmaking, in euro's.

2.8 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag administratiekosten in de vorm van rente (15%) over het totaalbedrag verschuldigd zijn. Deze verschuldiging zal separaat achteraf gefactureerd worden.

Indien cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, tenzij de wettelijke handelsrente ex. artikel 6:120 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt.

3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

3.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

3.2 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Connectcase, totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Connectcase zijn voldaan.



4.2 Rechten worden aan cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of van een door cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Connectcase of diens licentiegevers.

Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de software of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

6.2 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde software, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Connectcase of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze software, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld.

Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van cliënt die niet noodzakelijkerwijs de software, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

6.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de software, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de software.

6.4 Het is Connectcase toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de software. Indien Connectcase door middel van technische bescherming de software heeft beveiligd, is het cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt niet in staat is een reservekopie van de software te maken, zal Connectcase op verzoek van cliënt een reservekopie van de software aan cliënt ter beschikking stellen.



6.5 Behoudens het geval dat Connectcase een reservekopie van de software aan cliënt ter beschikking stelt, heeft cliënt het recht één reservekopie van de software aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken.

Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

6.6 Indien cliënt software ontwikkelt of een derde voor hem software ontwikkelt dan wel als cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen software en de aan hem door Connectcase ter beschikking gestelde software informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal cliënt Connectcase schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie.

Connectcase zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door cliënt eventueel in te schakelen derden.

Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van software om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of software uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde software, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de software voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Connectcase schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerksoftware, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Connectcase te maken.

6.8 Connectcase zal cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Connectcase zelf ontwikkelde software, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt Connectcase 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 Connectcase.

Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Connectcase verlenen om zich, zo nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband



houdt met wijzigingen die cliënt in de software, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Connectcase zelf ontwikkelde software, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Connectcase een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Connectcase het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere software, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Connectcase wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Connectcase voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, software en/of materialen in een niet door Connectcase gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Connectcase geleverde of verstrekte zaken of software of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, software en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

6.9 Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Connectcase van apparatuur, software of materialen met het doel van gebruik of bewerking en cliënt zal Connectcase vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door cliënt

7.1 Cliënt zal Connectcase steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

7.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, software en van de door Connectcase te verlenen diensten alsmede voor de controle-en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien is overeengekomen dat cliënt software, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Connectcase staan of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Connectcase in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.



7.5 Ingeval medewerkers van Connectcase op de locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, zal cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing-een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen.

Cliënt zal Connectcase vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Connectcase daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

8. Leveringstermijnen

8.1 Alle door Connectcase genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Connectcase bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn van een zaak of deel van een zaak brengt Connectcase niet in verzuim.

Connectcase is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Connectcase en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

9.2 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 zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke 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.

9.3 Connectcase kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien cliënt -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Connectcase zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.



9.4 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Connectcase ten aanzien van die prestaties in verzuim is.

Bedragen die Connectcase vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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.

10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1 Connectcase aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

10.2 De totale aansprakelijkheid van Connectcase wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).

Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 20.000 (twintigduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van Connectcase aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- de kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Connectcase op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3 Aansprakelijkheid van Connectcase voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.



10.4 Buiten de in artikel 10.2 genoemde gevallen rust op Connectcase geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Connectcase.

10.5 De aansprakelijkheid van Connectcase wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien cliënt Connectcase onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Connectcase ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.

De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Connectcase in staat is adequaat te reageren.

10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Connectcase meldt, in ieder geval binnen 5 werkdagen.

10.7 Cliënt vrijwaart Connectcase voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Connectcase geleverde apparatuur, software of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.

11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Connectcase.

11.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Export

12.1 Bij export van apparatuur, onderdelen of software door cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Connectcase vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

13. Toepasselijk recht en geschillen

13.1 De overeenkomsten tussen Connectcase en cliënt worden beheerst door Nederlands recht.



13.2 De geschillen welke tussen Connectcase en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Connectcase met cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter doch niet dan nadat de procedure conform het Mini-trialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

13.3 Connectcase houdt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen zonder opgave van reden of individuele berichtgeving.

COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Connectcase diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door Connectcase beheerde software en apparatuur.

14. Duur

14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.5.

14.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of Connectcase de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van een maand voor het einde van de betreffende periode.

15. Uitvoering van de werkzaamheden

15.1 Connectcase zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

15.2 Alle door Connectcase te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Connectcase te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Connectcase de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van cliënt, ook indien dit door Connectcase wordt uitgevoerd of verzorgd.

15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Connectcase ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, software, procedures en



instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Connectcase verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Connectcase.

15.4 Alle door Connectcase bij de computerservice te gebruiken apparatuur, software en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Connectcase, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Connectcase.

Connectcase kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan Connectcase verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.5 Connectcase kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Connectcase cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.

In zodanig geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen 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 Connectcase de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

15.6 Connectcase zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte software voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desverzocht zal Connectcase tegen de bij hem gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor cliënt.

16. Telecommunicatie

16.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Connectcase is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

16.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Connectcase cliënt toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

17. Beveiliging en privacy

17.1 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht.



Cliënt zal Connectcase alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Connectcase zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.

17.2 Cliënt vrijwaart Connectcase voor alle aanspraken van derden die jegens Connectcase mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

18. Garantie

18.1 Connectcase garandeert dat de te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld, overeenkomstig de overeenkomst zijn, en zoveel mogelijk vrij zijn van gebreken, behalve door derden geleverde zaken.

18.2 Indien de door Connectcase verstrekt garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd of een dienst die door een derde werd verleend, is de garantie beperkt tot die, die door de producent of dienstverlener daarvoor wordt verstrekt.

Echter voor door Connectcase aan een natuurlijk persoon, die niet handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf, geleverde zaken van derden is Connectcase gedurende zes maanden verantwoordelijk dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt.

18.3 De onder punt 1 genoemde garantie geldt eveneens indien de te leveren zaken zijn bestemd voor het gebruik in het buitenland en cliënt dit gebruik ten tijde van het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk heeft medegedeeld aan Connectcase.

18.4 Indien de te leveren zaken of diensten niet voldoen aan deze garanties, zal Connectcase de zaak binnen redelijke termijn vervangen of zorgdragen voor herstel. In geval van vervanging verbindt cliënt zich reeds nu de vervangen zaak aan Connectcase te retourneren en het eigendomsrecht aan Connectcase over te dragen.

18.5 De garantie geldt niet wanneer een gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder toestemming van Connectcase, cliënt of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of de daarmee samenhangende methodes of platformen, of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor deze niet bedoeld zijn.

18.6 Indien cliënt niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting voortvloeiende uit de met Connectcase gesloten overeenkomst(en), dan is Connectcase niet tot garantie gehouden.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Connectcase diensten verleent, zoals organisatieen automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek,



consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van software of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van software en onderhoud, onverlet.

19. Uitvoering

19.1 Connectcase zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

19.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Connectcase gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

19.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Connectcase gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Connectcase is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 20.

19.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Connectcase steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

20. Wijziging en meerwerk

20.1 Indien Connectcase op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt aan Connectcase worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Connectcase.

Connectcase is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Dit artikel treedt eveneens in werking als cliënt's verzoek leidt tot een noodzakelijke wijziging van de gebruikte methodes en/of platformen, die Connectcase vantevoren en conform afspraak als meest efficiënt heeft ingezet.

20.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en Connectcase, kunnen worden beïnvloed.

20.3 Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke



overeenkomst te sluiten, zal Connectcase cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

20.4 Verzoeken en wensen die buiten de originele overeenkomst vallen geven cliënt in geen geval recht op ontbinding van de originele overeenkomst.

21. Opleidingen, cursussen en trainingen

21.1 Voorzover de dienstverlening van Connectcase bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Connectcase steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij Connectcase gebruikelijke regels.

1.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Connectcase aanleiding geeft, is Connectcase gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

ONTWIKKELING VAN SOFTWARE

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van software" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Connectcase in opdracht van cliënt software ontwikkelt. Op deze software is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van software" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken.

De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computersoftware in een voor een computer leesbare vorm en vastgelegd op voor een computer leesbaar medium, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Onder software worden eveneens begrepen webapplicaties en websites.

22. Ontwikkeling van software

22.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Connectcase zal de softwareontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat.

22.2 Connectcase is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt cliënt het recht tot gebruik van de software in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is



overeengekomen, kan de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld en is cliënt gerechtigd in deze software wijzigingen aan te brengen.

23. Aflevering, installatie en acceptatie

23.1 Connectcase zal de zaken en diensten aan cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Connectcase uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Aflevering geschiedt naar wens van cliënt. Hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van cliënt. Cliënt is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat Connectcase deze tot haar beschikking stelt.

23.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Connectcase uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het cliënt niet toegestaan de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Wijzigingen hierin zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.

23.3 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Connectcase uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- indien Connectcase vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel
- 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de software, indien cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal cliënt Connectcase hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten in de zin van artikel 6.7 bevat, zal cliënt Connectcase uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Connectcase zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Connectcase gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen.



23.6 Acceptatie van de software mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Connectcase om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen.

23.7 Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN SOFTWARE

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van software" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Connectcase ter beschikking gestelde software.

De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computersoftware in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Connectcase te verstrekken nieuwe versies. Onder software wordt eveneens begrepen webapplicaties en websites.

24. Gebruiksrecht

24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Connectcase cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de software. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van cliënt uitsluitend het recht de software te laden en uit te voeren.

24.2 De software mag door cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van cliënt waarop de software voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de software voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is cliënt niet toegestaan de software en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te



vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.

Cliënt zal de software niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie worden niet aan cliënt ter beschikking gesteld.

24.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de software zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software aan Connectcase retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging Connectcase onverwijld schriftelijk melding maken.

25. Aflevering, installatie en acceptatie

25.1 Connectcase zal de software op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren en, indien een door Connectcase uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de software bij cliënt installeren.

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing.

25.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt cliënt de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Connectcase ingevolge de garantie van artikel 26.

26. Garantie

26.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Connectcase naar beste vermogen eventuele fouten in de software in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Connectcase zijn gemeld. Connectcase garandeert niet dat de software zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Connectcase zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen.

Connectcase kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan Connectcase 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 de garantie. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van Connectcase wijzigingen in de software aanbrengt of doet aanbrengen.

26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Connectcase te bepalen locatie. Connectcase is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen.

26.3 Na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode is Connectcase niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

27. Onderhoud

27.1 Indien voor de software een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de software onderhoud is inbegrepen, zal cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Connectcase geconstateerde fouten in de software gedetailleerd aan Connectcase melden. Na ontvangst van de melding zal Connectcase naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de software.

De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Connectcase te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Connectcase is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen.

27.2 Connectcase garandeert niet dat de software zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

27.3 Connectcase kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Connectcase toe te rekenen oorzaken of indien de software door anderen dan Connectcase is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Connectcase bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de software deze aan cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Connectcase 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 Connectcase van cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Connectcase aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

27.5 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de software een onderhoudsovereenkomst met Connectcase is



aangegaan, kan Connectcase door cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

27.6. Programmatuur van toeleverancier Indien en voor zover Connectcase software van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Connectcase schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die software de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.

Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij Connectcase en Connectcase zal deze aan cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en Connectcase om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.