



URENTOOL

Algemene Voorwaarden

Versie: 2.0
Datum: 24 mei 2017



ALGEMENE VOORWAARDEN URENTOOL B.V.

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

Urentool B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 855457107.

Leverancier: Urentool B.V.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Leverancier een overeenkomst sluit.

2. Aanbieding en overeenkomst

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten aan Klant levert. Wijzigingen op deze algemene voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen tussen Leverancier en Klant.
- 2.2. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn op de factuur betaalt, zal Klant, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn.
- 3.3. Overschrijding van een betalingstermijn door Klant of niet-betaling door Klant van een factuur, geeft Leverancier het recht haar prestaties per direct op te schorten dan wel te beëindigen.

4. Risico

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

5. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 5.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers. Klant verkrijgt altijd alleen de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën maken, tenzij hier voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven door Leverancier.



- 5.2. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Klant zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

6. Medewerking Klant

- 6.1. Klant zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen (elektronische gegevensbestanden daaronder uitdrukkelijk begrepen) verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 6.2. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 6.3. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan, heeft Leverancier het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst, echter niet dan nadat Leverancier Klant hiervan voortijdig in kennis heeft gesteld en Klant gelegenheid heeft gekregen de noodzakelijke gegevens alsnog te verschaffen.

7. Duur overeenkomst en beëindiging

- 7.1. De overeenkomst tussen Klant en Leverancier wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur.
- 7.2. Zowel Leverancier als Klant hebben het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 7.3. Leverancier heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien:
 - a. aan Klant surséance van betaling wordt verleend,
 - b. ten aanzien van Klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken,
 - c. Klant inbreuk maakt op rechten van derden,
 - d. bij terugkerende betalingsproblemen (van gedeelten) van facturen, mits Klant deugdelijk in gebreke is gesteld.
- 7.4. De gegevens van Klant die zijn opgeslagen in de systemen van Leverancier zullen door Leverancier uitsluitend worden gebruikt om de diensten te leveren.

8. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

- 8.1. De gehele aansprakelijkheid van Leverancier 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 een overeenkomst met een duur van meerdere jaren wordt overeengekomen, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de voor één jaar overeengekomen prijs. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan het bedrag dat wordt uitgekeerd door de verzekeraar van Leverancier.
- 8.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Klant de overeenkomst zelf heeft ontbonden;
 - b. 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;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.



- 8.3. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 8.4. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Leverancier onverwijld (maximaal binnen 14 dagen na het vaststellen van het gebrek) en deugdelijk schriftelijk ingebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat Leverancier in staat is inhoudelijk te reageren.
- 8.5. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

9. Overmacht

- 9.1. 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 enige tekortkoming van toeleveranciers of andere hulppersonen van Leverancier.

10. Geheimhouding, beveiliging en persoonsgegevens

- 10.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. De gegevens die door Klant in de systemen van Leverancier zijn ingevoerd en die door een der partijen als zodanig zijn aangeduid worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd.
- 10.2. Leverancier neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens van Klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de gevoelige aard van de gegevens van de Klant.
- 10.3. Klant geeft Leverancier opdracht om persoonsgegevens te verwerken waar nodig om de diensten te leveren. Leverancier zal bij die verwerking de redelijke aanwijzingen van Klant in acht nemen. Ter zake is Leverancier bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en Klant verantwoordelijke. Klant is volledig verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van derden. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van datalekken veroorzaakt door Klant of een door haar ingeschakelde ondergeschikte of derde.

11. Garantie

- 11.1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van dienstverlening ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is



ontwikkeld, kan Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.

11.2. Klant zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

11.3. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van dienstverlening ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

12. Toepasselijk recht en geschillen

12.1. De overeenkomsten tussen Leverancier en Klant worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

12.2. Eventuele geschillen die tussen Leverancier en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier met Klant gesloten overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.

DIENSTVERLENING

13. Uitvoering

13.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

13.2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Leverancier.

13.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het nog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

13.4. Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Leverancier.

14. Service Level Agreement

14.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

14.2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.



15. Back-up

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

SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SaaS)

16. Uitvoering SaaS-dienst

- 16.1. Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS. Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 16.2. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 16.3. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 16.4. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden.
- 16.5. Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

17. Bescherming van persoonsgegevens

- 17.1. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het er voor dat Leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 17.2. Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 17.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Leverancier begrepen en komen voor rekening van klant.



18. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

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