

Recronizer.

RESERVERINGSSOFTWARE

ALGEMENE VOORWAARDEN
MEI 2018

RR.

Denk
Digitaal

Inhoudsopgave

ALGEMENE BEPALINGEN.....	1
ARTIKEL 1 - ALGEMEEN.....	1
ARTIKEL 2.A DIENSTVERLENING / VERPLICHTINGEN DENK DIGITAAL B.V.	1
ARTIKEL 2.B DIENSTVERLENING / VERPLICHTINGEN KLANT	1
ARTIKEL 3 - PRIJS / BETALING	2
ARTIKEL 4 - MEERWERK / WIJZIGINGEN	3
ARTIKEL 5 - TUSSENTIJDSE BEËINDIGING	3
ARTIKEL 6 - AANSPRAKELIJKHEID	3
ARTIKEL 7 - OVERMACHT.....	4
ARTIKEL 8 – INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN/AUTEURSRECHTEN EN VRIJWARING.....	5
ARTIKEL 9 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN.....	5
HOSTING.....	6
ARTIKEL 10 - DUUR.....	6
ARTIKEL 11 - ONDERHOUD / GARANTIE.....	6
ARTIKEL 12 - VRIJWARING DOOR KLANT.....	6
ARTIKEL 13 - GEBRUIKERSBEPERKING	7
SOFTWARE-ONTWIKKELING	8
ARTIKEL 14 - ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR	8
ARTIKEL 15 - AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE	8
ARTIKEL 16 - VERPLICHTINGEN KLANT	9
ARTIKEL 17 - AANSPRAKELIJKHEID	9
ARTIKEL 18 - ANNULERING	10
SLOTBEPALINGEN	10
Artikel 19 – PRIVACY PERSOONSgegevens EN VERWERKING PERSOONSgegevens.....	10
ARTIKEL 20 - VINDPLAATS EN WIJZIGINGEN VOORWAARDEN	11

ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1 - ALGEMEEN

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

“Denk Digitaal B.V.”: Denk Digitaal B.V. gevestigd te Den Ham; leverancier van boekingssoftware, intra- en internet diensten hierna te noemen Denk Digitaal B.V.;

“Klant”: de zakelijke contractuele wederpartij van Denk Digitaal B.V.;

“Hosting”: het door Denk Digitaal B.V. aan haar klanten bieden van ruimte op het Internet en/of het leveren van periodieke diensten, dit alles in de ruimste zin des woords;

“Softwareontwikkeling”: het in opdracht van en voor de klant ontwikkelen van computerprogrammatuur en/of het bouwen van websites voor het intra- of internet, alsmede het verrichten van alle aanverwante en bijkomende diensten en activiteiten, alles in de ruimste zin des woords;

“Overeenkomst(en)”: iedere tussen Denk Digitaal B.V. en de klant gesloten overeenkomst.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle overige rechtsverhoudingen tussen Denk Digitaal B.V. en de klant.

1.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Overeenkomsten met Denk Digitaal B.V. kunnen slechts schriftelijk worden aangegaan.

1.4 Alle aanbiedingen van Denk Digitaal B.V. zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.6. Bij strijdigheid van de bepalingen van de overeenkomst met die van deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de overeenkomst.

ARTIKEL 2.A DIENSTVERLENING / VERPLICHTINGEN DENK DIGITAAL B.V.

2.a.1 Denk Digitaal B.V. verbindt zich tot het met zorg uitvoeren van de overeenkomst. Op Denk Digitaal B.V. rust een inspanningsverbintenis.

2.a.2 Denk Digitaal B.V. ziet er op toe dat de aan haar verstrekte opdrachten en de door haar te verrichten diensten:

- voldoen aan de overeengekomen kwalificaties;
- op vakbekwame wijze worden uitgevoerd;
- Denk Digitaal B.V. heeft altijd het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten

2.a.3 Denk Digitaal B.V. ziet er op toe dat haar personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de ter uitvoering van haar verplichtingen benodigde kwaliteiten ten aanzien van deskundigheid en ervaring.

2.a.4 De persoonsgegevens van klant verstrekt aan Denk Digitaal B.V. worden zorgvuldig door laatstgenoemde beheerd en strekken slechts tot gebruik binnen het kader van haar beheers- en administratieve taken. De persoonsgegevens worden nimmer aan derden kenbaar gemaakt, tenzij Denk Digitaal B.V. daar toe wordt verplicht door de wet of op basis van een onderliggende rechterlijke uitspraak.

2.a.5 Overeengekomen termijnen zijn indicatief.

ARTIKEL 2.B DIENSTVERLENING / VERPLICHTINGEN KLANT

2.b.1 Klant zal Denk Digitaal B.V. steeds tijdig en zo volledig mogelijk voorzien van alle gegevens en informatie die dienstig is en kan bijdragen aan het uitvoeren van de overeenkomst. De gevolgen van het niet voldoen aan het voorgaande komen voor rekening en risico van de klant.

2.b.2 Zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van Denk Digitaal B.V. is het klant verboden de door Denk Digitaal B.V. verschaft gebruikersnaam en het wachtwoord aan derden te verstrekken en/of over te dragen.

2.b.3 Zonder de uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaande toestemming van Denk Digitaal B.V. is het klant niet toegestaan de goederen of diensten die het van Denk Digitaal B.V. heeft gekocht en/of van haar ter beschikking gesteld heeft gekregen aan derden ter beschikking te stellen en/of kenbaar te maken.

2.b.4 De klant is gehouden om alle van haar in redelijkheid te verlangen medewerking te verlenen aan het door Denk Digitaal B.V. uitvoeren van de overeenkomst, alles in de ruimste zin des woords.

2.b.5 Het is klant niet toegestaan de dienst(en) te gebruiken, dan wel te laten gebruiken, bewust of onbewust, voor handelingen of gedragingen die in strijd zijn met het Nederlandse recht, de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en in het algemeen de fatsoensnormen en de redelijkheid en billijkheid die in het internetverkeer betamen, daaronder begrepen doch niet beperkt tot de navolgende handelingen en gedragingen:

a. het inbreuk maken op eigendomsrechten van derde(n) of het onrechtmatig handelen jegens derde(n);

b. het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;

c. het zich schuldig maken aan het verspreiden van informatie die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of enige andere vorm van discriminatie.

2.b.6 In de gevallen zoals bedoeld in artikel 2.b.5 is Denk Digitaal B.V. zonder voorafgaande kennisgeving aan de wederpartij gerechtigd de levering van de dienst(en) op te schorten en aanwijzingen te geven aan de wederpartij. Indien de wederpartij in gebreke blijft de aanwijzingen op te volgen, heeft Denk Digitaal B.V. het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder daardoor aansprakelijk te worden voor eventuele schade die de wederpartij lijdt of zal lijden. Dit recht tot onmiddellijke beëindiging behoudt Denk Digitaal B.V. zich ook voor zonder dat de wederpartij aanwijzingen worden gegeven en de dienst(en) aan hem worden opgeschort. Er zal in voorkomende gevallen aangifte worden gedaan bij het Openbaar Ministerie.

2.b.7 Onverminderd het hiervoor bepaalde heeft Denk Digitaal B.V. te allen tijde zonder voorafgaande kennisgeving het recht om informatie uit haar systemen te verwijderen waarvan redelijkerwijs vaststaat dat deze inbreuk maakt op de rechten van derde(n) dan wel onrechtmatig is jegens derde(n).

ARTIKEL 3 - PRIJS / BETALING

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelastingen (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.

3.2 Denk Digitaal B.V. is bevoegd na schriftelijke berichtgeving aan klant en met inachtneming van een termijn van één maand de prijzen en tarieven voor door haar geleverde producten en periodieke diensten te verhogen. Voor consumenten bedraagt deze termijn drie maanden.

3.3 Facturering vindt plaats na af- oplevering.

3.4 Facturering van extra ondersteuningsbezoeken, extra uren voor ondersteuning op locatie van leverancier of klant en reizen vindt plaats op basis van nacalculatie, tegen het geldende uurtarief voor meerwerk, binnen één week na het ondersteuningsbezoek.

3.5 Klant is verplicht binnen de door Denk Digitaal B.V. gestelde betalingstermijn als vermeld op de factuur aan haar betalingsverplichtingen te voldoen. Dit is een fatale termijn. Denk Digitaal B.V. is te allen tijde bevoegd vooruitbetaling en/of zekerheid van de klant te verlangen voor de betaling van al hetgeen de klant aan Denk Digitaal B.V. verschuldigd is en/of zal worden.

3.6 Indien klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal klant zonder dat er enige ingebrekestelling nodig is, in verzuim zijn en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien klant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering alsnog te voldoen is hij buitengerechtelijke incassokosten aan Denk Digitaal B.V.

verschuldigd, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 40,00.

3.7 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling zullen de vorderingen van Denk Digitaal B.V. en de verplichtingen van de wederpartij jegens Denk Digitaal B.V. onmiddellijk opeisbaar zijn.

3.8 Indien wederpartij in verzuim is volgens artikel 3.4 heeft Denk Digitaal B.V. het recht om de toegang tot de software tijdelijk te blokkeren totdat de wederpartij zijn verplichtingen voortvloeiende uit de onderhavige algemene voorwaarden en tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst is nagekomen.

3.9 Aan de zijde van de klant is het recht op opschorting en op verrekening uitgesloten.

3.10 Als leverancier wordt geconfronteerd met van overheidswege opgelegde toeslagen, heffingen, et cetera betreffende de ondersteuning van softwarepakketten, dan worden deze doorberekend aan klant.

ARTIKEL 4 - MEERWERK / WIJZIGINGEN

4.1 Wijzigingen en/of aanvullingen ten opzichte van de overeenkomst worden, evenals extra uren voor ondersteuning op locatie en reizen, door Denk Digitaal B.V. aan de klant doorbelast. Zulks tegen het door Denk Digitaal B.V. gebruikelijke uurtarief. Denk Digitaal B.V. is echter niet gehouden aan een dergelijk verzoek tot wijziging en/of aanvulling te voldoen en/of kan verlangen dat hiervoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

4.2 Klant aanvaardt dat door de wijzigingen en/of aanvullingen als bedoeld in artikel 4.1 de (overigens reeds niet fatale) oplevertermijn wijzigt.

4.3 Denk Digitaal B.V. is niet verplicht de door haar ontwikkelde software te updaten indien de specificaties van software van derde partijen wijzigen.

ARTIKEL 5 - TUSSENTIJDSE BEËINDIGING

5.1 Indien de klant enige verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, is Denk Digitaal B.V. gerechtigd zonder sommatie of nadere ingebrekestelling, haar verplichtingen uit bedoelde overeenkomst op te schorten dan wel te beëindigen, onverminderd de uit de wet aan Denk Digitaal B.V. toekomende rechten.

5.2 Klant heeft het recht de overeenkomst met Denk Digitaal B.V. tussentijds te beëindigen indien Denk Digitaal B.V. niet voldoet aan haar verplichtingen uit de overeenkomst, doch niet eerder dan na schriftelijke ingebrekestelling waarbij aan Denk Digitaal B.V. een termijn van minimaal 14 dagen wordt gesteld om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

ARTIKEL 6 - AANSPRAKELIJKHEID

6.1 Denk Digitaal B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade of gevolgschade, waaronder, doch niet beperkt tot, vertragingsschade, stagnatieschade, gederfde omzet of winst en/of geleden verlies.

6.2 Aansprakelijkheid van Denk Digitaal B.V. voor schade aan derden is uitgesloten. Denk Digitaal B.V. is eveneens nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door door haar ingeschakelde hulppersonen of derden.

6.3 Denk Digitaal B.V. is slechts aansprakelijk voor directe schade, geleden door wederpartij, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van Denk Digitaal B.V. of van diens leidinggevende(n) of van diens ondergeschikte(n), zulks met inachtneming van het hierna bepaalde.

6.4 Op straffe van verval van ieder recht op schadevergoeding, dient de klant binnen 14 dagen nadat hij met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden of daarmee bekend had kunnen en/of behoren te zijn, zulks aan Denk Digitaal B.V. schriftelijk mede te delen.

6.5 Voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen Denk Digitaal B.V. verzekerd is en slechts voor zover de verzekeringsmaatschappij tot uitkering overgaat. Indien de verzekeraar van

Denk Digitaal B.V. niet tot uitkering overgaat is de aansprakelijkheid van Denk Digitaal B.V. beperkt tot het netto factuurbedrag van het specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, vermeld in de opdrachtbevestiging van Denk Digitaal B.V. aan wederpartij, met een maximum van € 10.000,00. Daarbij gelden de navolgende beperkingen en situaties waarin in ieder geval géén sprake is van opzet of grove schuld als bedoeld in lid 6.3:

- a. Denk Digitaal B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade van wederpartij of derden die, direct of indirect, voortvloeit uit het feit dat de door of namens Denk Digitaal B.V. mondeling of schriftelijk verstrekte adviezen niet, niet tijdig of niet naar behoren door wederpartij, diens vertegenwoordiger of derden zijn opgevolgd;
- b. ingeval van mondelinge door of namens Denk Digitaal B.V. verstrekte informatie is deze nimmer aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit misverstanden of onjuist overgekomen informatie;
- c. het niet meer en/of niet tijdig beschikbaar zijn van rapportages, nieuwsbronnen, (deep)links of knipsels op het moment van monitoring;
- d. door de wederpartij verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens c.q. onrechtmatig gebruik daarvan door de wederpartij;
- e. het ongeoorloofd zijn van de door Denk Digitaal B.V. aangeboden diensten of de wijze waarop de diensten door Denk Digitaal B.V. worden verleend;
- f. storingen in de elektronische dienstverleningen van Denk Digitaal B.V. en van derden zoals providers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten;
- g. het niet tijdig registreren van domeinnamen;
- h. het uit de lucht geraken van de hosting of defecten van welke aard dan ook aan de server waardoor de website enige tijd of helemaal niet meer beschikbaar is en/of data verloren gaan.

6.6 de door Denk Digitaal B.V. te vergoeden schade zal worden gematigd, indien de door wederpartij te betalen prijs of vergoeding gering is in verhouding tot de omvang van de door wederpartij geleden schade.

6.7 Wederpartij is gehouden Denk Digitaal B.V., alsmede de door hem ingeschakelde derde(n), te vrijwaren voor enige aanspraken van derden wegens vergoeding van schade ten gevolge van het gebruik of toepassing van de geleverde zaken of prestatie(s) door de wederpartij.

6.8 Indien wederpartij één of meerdere verplichtingen voortvloeiende uit de met Denk Digitaal B.V. tot stand gekomen overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet, niet-tijdig of niet behoorlijk nakomt, is wederpartij – zonder nadere ingebrekestelling – in verzuim en volledig aansprakelijk voor alle schade die Denk Digitaal B.V. en de door deze ingeschakelde derde(n) daardoor lijdt, zulks onverminderd de overige rechten en bevoegdheden van Denk Digitaal B.V. op grond van de Wet of op grond van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 7 - OVERMACHT

7.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt onder andere doch niet beperkt tot verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleverancier van Denk Digitaal B.V.

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

7.3 Indien in het geval van hosting een internetsite of internet dienst ten gevolge van een forse tijdelijke of plotselinge toename in het dataverkeer, stroomstoring, vernieling, beschadiging en enige andere oorzaak buiten de invloedssfeer van Denk Digitaal B.V., alsmede in het geval van (regulier) onderhoud uitvalt of anderszins wordt gestoord, vormt dit geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van Denk Digitaal B.V. en leidt dit derhalve niet tot aansprakelijkheid voor de schade die de klant daardoor eventueel leidt.

ARTIKEL 8 – INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN/AUTEURSRECHTEN EN VRIJWARING

8.1 Denk Digitaal B.V. (of licentiehouder) is rechthebbende op rechten van industriële en intellectuele eigendom ter zake inhoud en vorm van (software)ontwerpen, databanken, rapporten, tekeningen, ontwerpen, omschrijvingen c.q. adviezen, documentatie en werkwijzen, overige software en dergelijke.

8.2 Na betaling van het ten gevolge van een gesloten overeenkomst aan Denk Digitaal B.V. verschuldigde, verkrijgt klant ter zake het voorgaande uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. De overeenkomst omvat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Denk Digitaal B.V. aan de klant.

8.3 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Denk Digitaal B.V. is het klant niet toegestaan de rechten van intellectuele eigendom van Denk Digitaal B.V. of de vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

8.4 De rechten van intellectuele eigendom welke Denk Digitaal B.V. in licentie gebruikt mag klant nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

8.5. De klant zal de bewerkte zaak niet voor andere doeleinden gebruiken dan voor het doel op basis waarvan de overeenkomst tussen partijen is gesloten.

8.6 Het is Denk Digitaal B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Denk Digitaal B.V. door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat klant niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Denk Digitaal B.V. op verzoek van klant een reservekopie aan klant ter beschikking stellen.

8.7 Klant garandeert gerechtigd te zijn het ontwerp/ label/merk, alsmede de van klant afkomstige tekeningen te gebruiken en vrijwaart Denk Digitaal B.V. tegen elke aanspraak van een derde gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.

8.8 Het is Denk Digitaal B.V. toegestaan om elk voortschrijdend inzicht ontstaan ten gevolge van onderhavige opdracht in te zetten voor elke volgende opdracht.

8.9 Alle door Denk Digitaal B.V. in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Denk Digitaal B.V. , totdat de klant alle verplichtingen uit de met Denk Digitaal B.V. gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

8.10 Dit eigendomsvoorbehoud blijft bestaan indien Denk Digitaal B.V. uit andere hoofde nog enige vordering op de klant heeft.

8.11 Denk Digitaal zal maatregelen nemen tegen een ieder die op enigerlei wijze inbreuk doet op haar auteursrechten of de auteursrechten van derden, haar geestelijk eigendom en/of ideeën, zoals tot uitdrukking gebracht in de door Denk Digitaal geleverde software en de daarbij behorende documentatie. In dit verband zal Denk Digitaal gegevens deponeren bij een nader aan te wijzen notaris en/of Arrondissementsrechtbank, uit welke gegevens moge blijken, welke zaken Denk Digitaal minimaal als haar eigendom beschouwt.

8.12 Klant is aan Denk Digitaal B.V. per overtreding van de bepalingen van dit artikel een boete verschuldigd van € 25.000,-. Deze boete wordt naast de schadevergoeding op grond van de wet gevorderd.

ARTIKEL 9 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

9.1 De overeenkomst tussen Denk Digitaal B.V. en de klant worden uitsluitend beheerst door het Nederlands recht.

9.2 De geschillen welke tussen Denk Digitaal B.V. en klant mochten ontstaan naar aanleiding van een door Denk Digitaal B.V. met klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Denk Digitaal B.V. is gevestigd.

HOSTING

De in dit hoofdstuk "hosting" vermelde bijzondere bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien Denk Digitaal B.V. in opdracht van klant optreedt als host op het Internet en in het geval van overige periodieke dienstverlening.

ARTIKEL 10 - DUUR

10.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode als door partijen overeengekomen. Indien geen bepaalde termijn is overeengekomen geldt een duur van 1 jaar.

10.2 De duur van de overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke periode doch niet langer dan 1 jaar, tenzij klant of Denk Digitaal B.V. de overeenkomst schriftelijk beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden voor het einde van de betreffende periode.

ARTIKEL 11 - ONDERHOUD / GARANTIE

11.1 Denk Digitaal B.V. verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen onderhoud van de door haar gebruikte apparatuur en systemen en zorgt zij dat de capaciteit van deze apparatuur en systemen zodanig ruim is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot storingen.

11.2 Denk Digitaal B.V. verstrekt geen garantie op de door haar geleverde diensten, doch verplicht zich op eerste afroep door klant de haar redelijkerwijs ten dienste staande middelen aan te wenden teneinde eventuele storingen en / of gebreken zo spoedig mogelijk op te lossen.

11.3 Indien zich een storing voordoet zal klant Denk Digitaal B.V. daarvan direct op de hoogte stellen middels een gedetailleerde omschrijving van de storing en conform de instructies in de Service Level Agreement (SLA).

11.4 Klant zal alle door Denk Digitaal B.V. verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van het product, bij gebreke waarvan Denk Digitaal B.V. het onderhoud kan opschorten of beperken.

11.5 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van het product, wijzigingen aan het product, gebruik van het product in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden, achterstallig onderhoud, of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met hardware/software, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst van onderhoud vallen, zijn geen onderdeel van de overeenkomst en zullen in het voorkomende geval als meerwerk en volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht bij klant.

11.6 Denk Digitaal B.V. is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

ARTIKEL 12 - VRIJWARING DOOR KLANT

12.1 Klant vrijwaart Denk Digitaal B.V. voor alle aanspraken van derden, ongeacht de grondslag daarvan, ter zake doch niet beperkt tot:

- Het door de klant ondeskundig gebruik en/of de foutieve installatie van programmatuur;
- Het door de klant verschaffen van onjuiste en/of onrechtmatige informatie;
- Het door de klant, haar medewerkers en/of door haar ingeschakelde derden plaatsten en/of doen plaatsten van teksten en / of afbeeldingen op een internetsite;
- Het zonder toestemming van klant of Denk Digitaal B.V. inbreken in en / of toegang verschaffen tot computerprogramma's/internetsites;
- Het door derden (hacken);
- Het door derden beledigen en het anderszins inbreuk maken op ((intellectuele) eigendoms)rechten van derden.

12.2 Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van Denk Digitaal B.V. – aangebrachte modificaties.

12.3 Klant vrijwaart Denk Digitaal B.V. voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Denk Digitaal B.V. toegerekend moeten worden.

12.4 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Denk Digitaal B.V. verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij klant. Klant staat er jegens Denk Digitaal B.V. voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Denk Digitaal B.V. tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

12.5 Denk Digitaal B.V. behoudt zich het recht voor de naam van de wederpartij te gebruiken als referentie en deze als zodanig openbaar te maken.

ARTIKEL 13 - GEBRUIKERSBEPERKING

13.1 Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

13.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag klant de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal klant de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

SOFTWARE-ONTWIKKELING

De in dit hoofdstuk “softwareontwikkeling” vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk “hosting” van toepassing indien Denk Digitaal B.V. in opdracht van klant computerprogrammatuur ontwikkelt en/of webapplicaties bouwt.

ARTIKEL 14 - ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

14.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Denk Digitaal B.V. zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door de klant verstrekte gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor klant instaat.

14.2 Denk Digitaal B.V. is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

14.3 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien Denk Digitaal B.V. in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan klant ter beschikking te stellen, kan Denk Digitaal B.V. daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

14.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Denk Digitaal B.V. niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

14.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Denk Digitaal B.V. niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur.

ARTIKEL 15 - AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE

15.1 Denk Digitaal B.V. zal de te ontwikkelen programmatuur aan klant conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Denk Digitaal B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

15.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door Denk Digitaal B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie.

15.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Denk Digitaal B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen: na voltooiing van de installatie, dan wel

indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien Denk Digitaal B.V. vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien klant 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.

15.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de klant Denk Digitaal B.V. hierover zo spoedig mogelijk gedetailleerd, schriftelijk, informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

15.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur andere fouten dan bedoeld in lid 4 bevat, dan zal de klant Denk Digitaal B.V. hierover tijdig, uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in de vorm van een gedetailleerd testrapport informeren. Denk Digitaal B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Denk Digitaal B.V. gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

15.6 Acceptatie van de programmatuur 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, zijn de fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de Denk Digitaal B.V. om deze kleine fouten te herstellen.

15.7 Indien de programmatuur 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.

15.8 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest als bedoeld in dit artikel zal worden uitgevoerd, aanvaardt de klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

15.9 Denk Digitaal B.V. is nimmer aansprakelijkheid voor zichtbare en/of onzichtbare fouten en gebreken in de programmatuur en de gevolgen daarvan. De klant dient derhalve alvorens de programmatuur te gebruiken, deze uitvoerig te (doen) testen.

ARTIKEL 16 - VERPLICHTINGEN KLANT

16.1 Klant draagt zorg voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van het softwarepakket binnen de functionaliteit waarin het softwarepakket voorziet en conform de voorschriften van Denk Digitaal B.V. en de bijbehorende handleiding. Hieronder wordt ook verstaan het verzorgen van een goede inrichting van het softwarepakket, afgestemd op de werkprocessen en de organisatie van klant.

16.2 Klant draagt er zorg voor dat de gebruikers van het softwarepakket voldoende zijn opgeleid voor normaal gebruik van het softwarepakket en derhalve voldoende bekend zijn met de werking ervan.

16.3 Klant is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur en het netwerk waarop het softwarepakket is geïnstalleerd. Indien de apparatuur en/of het netwerk van klant niet naar behoren functioneert, aanvaardt Denk Digitaal B.V. geen aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet (goed) functioneren van het softwarepakket.

16.4 Klant verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van het softwarepakket, onder meer door te voorzien in adequate beveiliging door regelmatig back-ups te maken en door geen gebruik te maken van inferieure materialen die de werking van het softwarepakket nadelig kunnen beïnvloeden.

ARTIKEL 17 - AANSPRAKELIJKHEID

17.1 De standaard software wordt geleverd "zoals ze is". Denk Digitaal aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door onjuist gebruik of functioneren van de software.

17.2 De aanwezigheid van fouten (bugs) in (standaard) software die de functionaliteit van de software niet belemmeren geven opdrachtgever nimmer het recht de betrokken software geheel of gedeeltelijk af te keuren. De aansprakelijkheid van Denk Digitaal gaat nimmer verder, dan te trachten in een volgende versie van de software deze fouten te verhelpen.

17.3 Denk Digitaal is niet verplicht Fouten te herstellen waarvan Denk Digitaal redelijkerwijs meent dat die zijn veroorzaakt door:

- a) wijzigingen die de Klant in de Applicatie heeft aangebracht;
 - b) de werking van andere software dan de Applicatie (bijvoorbeeld het besturingssysteem of databanksoftware) of van hardware of andere apparatuur die eigendom is van de Klant;
 - c) het gebruik van de Applicatie in combinatie met data van de Klant die niet voldoen aan het voor de Applicatie vereiste data-format;
 - d) misbruik van de Applicatie door de Klant;
 - e) Ingeval Denk Digitaal herstelwerkzaamheden uitvoert ter zake van de Fout en daarbij redelijkerwijs vaststelt dat de Fout niet door de Applicatie is veroorzaakt, heeft Denk Digitaal het recht een vergoeding te vragen voor de bestede tijd en materialen tegen de dan geldende zakelijke tarieven van Denk Digitaal, en is de Klant verplicht die vergoeding te betalen.
- 17.4 Gedurende de looptijd van de licentie zullen fouten in de (standaard) software die de functionaliteit van de software belemmeren zonder kosten voor opdrachtgever worden hersteld.
- 17.5 Aanvullingen op en wijzigingen van de standaard software zullen in overleg tegen de alsdan daarvoor geldende vergoeding door Denk Digitaal worden gerealiseerd.
- 17.6 Opdrachtgever is gehouden Denk Digitaal schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Denk Digitaal instellen ter zake van schade ontstaan door of met de geleverde software.

ARTIKEL 18 - ANNULERING

Indien klant een gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert is zij gehouden aan Denk Digitaal B.V. alle met het oog op de uitvoering van bewuste opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten te vergoeden, onverminderd het recht van Denk Digitaal B.V. op vergoeding wegens winstderving, zomede van de overige uit de bewuste annulering voortvloeiende schaden.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 19 – PRIVACY PERSOONSgegevens EN VERWERKING PERSOONSgegevens

19.1 Klant staat er jegens Denk Digitaal B.V. en haar toeleveranciers voor in dat de bij de gegevensverwerking betrokkenen in de zin van de AVG toestemming hebben gegeven voor de beoogde verwerking van persoonsgegevens, dan wel dat deze anderszins rechtmatig kunnen worden verwerkt als bepaald in art. 6 en/of 9 AVG. Door het sluiten van de overeenkomst wordt Denk Digitaal B.V. geacht te zijn geïnstrueerd om die gegevensverwerkingen uit te voeren die voor een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs vereist zijn. Voor het overige zal Denk Digitaal B.V. de persoonsgegevens uitsluitend verwerken conform de instructies van klant.

19.2 Door het sluiten van de overeenkomst worden de medewerkers van Denk Digitaal B.V. alsmede aan Denk Digitaal B.V. gelieerde derden welke bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken gemachtigd de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst namens Denk Digitaal B.V. te verwerken. Denk Digitaal B.V. zal in dat kader zorgdragen voor passende geheimhoudingsovereenkomsten met deze medewerkers en gelieerde derden.

19.3 Denk Digitaal B.V. zal in haar hoedanigheid van verwerker zich houden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer in het bijzonder zal zij zorgdragen voor het treffen van redelijke technische, organisatorische en juridische maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens. Denk Digitaal B.V. zal Klant dan wel eventuele betrokkenen die zich tot haar wenden op eerste verzoek met betrekking tot deze maatregelen van een toelichting voorzien. Ook zal Denk Digitaal B.V. alle in redelijkheid van haar te vergen medewerking verlenen teneinde klant in staat te stellen aan haar verplichtingen voortvloeiende uit de AVG jegens betrokkenen te voldoen.

19.4 Indien zich onverhoopt een inbreuk in verband met de persoonsgegevens ('datalek') in de zin van de AVG voordoet, zal Denk Digitaal B.V. alle in redelijkheid van haar te vergen medewerking verlenen om klant in staat te stellen aan haar meldplicht te voldoen. Klant zal op haar beurt Denk Digitaal B.V. alle in redelijkheid van haar te vergen medewerking verlenen om de gevolgen van een

datalek te beperken of herstellen en om een toekomstig datalek te voorkomen. In dat kader kan Denk Digitaal B.V. in ieder geval van klant verlangen dat zij haar medewerking verleent aan een onmiddellijke reset van wachtwoorden, de aanscherping van bestaande beveiligingsmaatregelen en de introductie van nieuwe beveiligingsmaatregelen.

19.5 Klant vrijwaart Denk Digitaal B.V. voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de overeenkomst tussen Denk Digitaal B.V. en klant en/of de door klant in het kader van de overeenkomst verwerkte gegevens die jegens Denk Digitaal B.V. mochten worden ingesteld wegens een niet aan Denk Digitaal B.V. toe te rekenen schending van de AVG en/of andere relevante wet- en regelgeving betreffende de gegevensbescherming.

ARTIKEL 20 - VINDPLAATS EN WIJZIGINGEN VOORWAARDEN

20.1 Deze voorwaarden staan tevens op de website van Denk Digitaal B.V. (www.denkdigitaal.nl).

20.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Denk Digitaal B.V.

20.3 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.