

Artikel 1. Toepasselijkheid en totstandkoming van overeenkomst

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid CRM2care B.V en aan deze ondernemingen gelieerde ondernemingen die zich bedienen van deze voorwaarden, hierna te noemen "CRM2care"
- 1.2. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door CRM2care van de hand gewezen, en zijn derhalve niet van toepassing.
- 1.3. Alle door CRM2care gedane offertes en/of aanbiddingen zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte/aanbidding betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte/aanbidding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.
- 1.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt de overeenkomst tussen CRM2care en opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding van de offerte door opdrachtgever. Aanvaarding vindt plaats door het ondertekenen van de opdrachtbevestiging door opdrachtgever. De overeenkomst kan ook tot stand komen door het ondertekenen door beide partijen van een (mante)contract waarin onderhavige algemene voorwaarden van toepassing verklaard worden.
- 1.5. Bij een afwijkende aanvaarding van een offerte houdt CRM2care zich het recht voor een nieuwe offerte uit te brengen welke in de plaats treedt van de vorige offerte, in die zin dat de oude offerte haar geldigheid verliest. De nieuwe offerte kan door opdrachtgever worden aanvaard op eenzelfde wijze als hiervoor vermeld.
- 1.6. Het feitelijk beginnen met uitvoeren van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtgever, daaronder mede begrepen, doch niet uitsluitend, het betalen van facturen zoals uitgereikt door CRM2care, geldt als aanvaarding van onderhavige voorwaarden.

Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst

- 2.1. Opdrachtgever verbindt zich jegens CRM2care om de leveringen in overeenstemming met de overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 2.2. Opdrachtgever dient CRM2care tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert de juistheid van die hiervoor bedoelde gegevens. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.
- 2.3. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt gesteld aan CRM2care of indien opdrachtgever en/of haar leveranciers op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet respectievelijk voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend het niet afdoende meewerken en/of inzetten, heeft CRM2care het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. CRM2care is voorts gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.
- 2.4. Alle door CRM2care opgegeven, of op enig moment te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen de indicaties van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van de kant van CRM2care tot gevolg hebben, noch is de opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
- 2.5. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies. Indien vertraging ontstaat tengevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of tengevolge van niet tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van leveranciers waarvan CRM2care en/of opdrachtgever zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd en/of vervalt deze. Dit zonder dat het recht van CRM2care vervalt zoals in lid 3 van dit artikel is uiteengezet.
- 2.6. Indien vertraging is te wijten aan een handelen of nalaten van opdrachtgever en/of haar leveranciers, bijvoorbeeld het onvoldoende verlenen van medewerking (daaronder mede begrepen het beantwoorden van vragen), dient opdrachtgever de eventuele leeglooppuren van de werknemers van CRM2care te vergoeden, dit op eerste verzoek van CRM2care.

Artikel 3. Prijzen en tarieven, facturering en betaling

- 3.1. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
- 3.2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten weruren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de overeenkomst, of bij gebreke daarvan, deze later wordt overeengekomen.
- 3.3. Jaarlijks is CRM2care gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven aan te passen. Voor duurovereenkomsten met periodieke betalingsverplichtingen, zoals bijvoorbeeld onderhoudsovereenkomsten, geldt dat CRM2care te allen tijde gerechtigd is de prijzen en tarieven aan te passen. CRM2care stelt opdrachtgever daarvan schriftelijk, ten minste drie maanden van te voren, van op de hoogte. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met een verhoging heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst binnen 7 werkdagen na bekendmaking door CRM2care op te zeggen tegen de datum waarop de prijsverhoging zal intreden, tenzij de verhoging of verhogingen in één jaar in totaal niet hoger zijn dan 5% ten opzichte van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de prijzen en tarieven zijn verhoogd.
- 3.4. Alle facturen dienen door opdrachtgever betaald te worden binnen 20 (twintig) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is opdrachtgever zonder aanmaning of ingebrekestelling in verzuim, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Opdrachtgever is bovendien de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan CRM2care verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van CRM2care om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van opdrachtgever te vorderen. Daaronder mede begrepen de in alle redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten.
- 3.5. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken in de nakoming van de overeenkomst dienen schriftelijk binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door CRM2care te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.
- 3.6. Indien en voorzover de overeenkomst het karakter heeft van een duurovereenkomst met een periodieke betalingsverplichting, zoals bijvoorbeeld een onderhoudsovereenkomst, factureert CRM2care deze jaarlijks vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.
- 3.7. Indien de te factureren eenheid voor diensten op locatie op één dag minder is dan vier uur, brengt CRM2care voor deze dag een toeslag in rekening van maximaal € 150,- (honderdvijftig euro).

Artikel 4. Intellectuele eigendomsrechten

- 4.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij CRM2care, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare aan derden en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat de zaken als hiervoor bedoeld, mogen worden aangewend voor het doel waarvoor het is afgenomen. Voor programmatuur gelden de aanvullende bepalingen van artikel 12 en 13.
- 4.2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich zetten tegen beschikbaarstelling aan CRM2care van apparatuur, programmatuur, voor programmatuur bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in programmatuur). Opdrachtgever vrijwaart CRM2care tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 5. Geheimhouding, geen overname personeel en verwerking van persoonsgegevens

- 5.1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.
- 5.2. Partijen, en de personeelsleden van partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van partijen, zullen voorts alle

- benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 5.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
 - 5.4. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. CRM2care zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, programmatuur en/of dienst(en).
 - 5.5. Opdrachtgever zal ook na beëindiging van de overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheim houden. Voorts draagt opdrachtgever er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van CRM2care toont opdrachtgever aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
 - 5.6. Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de overeenkomst.
 - 5.7. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, of medewerkers van de leveranciers van CRM2care die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
 - 5.8. De navolgende leden van dit artikel zijn te beschouwen als een basis bewerkersovereenkomst in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zijn van toepassing als er persoonsgegevens als bedoeld in die wet verwerkt worden. Op eerste verzoek van opdrachtgever werkt CRM2care mee aan het maken van nadere afspraken over (de verdere waarborging van) verwerking van persoonsgegevens.
 - 5.9. In het kader van de wet als hiervoor genoemd wordt CRM2care gekwalificeerd als bewerker en opdrachtgever als verantwoordelijke.
 - 5.10. CRM2care zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever persoonsgegevens verwerken, waarbij het CRM2care niet is toegestaan de van opdrachtgever verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.
 - 5.11. CRM2care staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
 - 5.12. Op eerste verzoek van opdrachtgever werkt CRM2care mee aan een onafhankelijke audit zodat opdrachtgever zich een beeld kan vormen over de door CRM2care genomen maatregelen zoals in voorgaande lid omschreven. De eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtgever.
 - 5.13. Opdrachtgever vrijwaart CRM2care voor alle aanspraken van derden of van overheidsinstanties belast met de uitvoering van de controle op naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens inzake inbreuken op die wet als hiervoor genoemd, alsmede daaronder begrepen de daar uit voortvloeiende kosten.

Artikel 6. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming

- 6.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van CRM2care. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door CRM2care niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
- 6.2. CRM2care is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. CRM2care zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.
- 6.3. CRM2care is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 7. Toerekenbare en niet-toerekenbare tekortkomingen

- 7.1. De totale aansprakelijkheid van CRM2care wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder

uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met CRM2care overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen en door opdrachtgever daadwerkelijk betaalde prijs exclusief BTW. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een periodieke betalingsverplichting, is de aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen door CRM2care in het kader van die overeenkomst opdrachtgever in de vijf maanden aan de schade veroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door opdrachtgever is betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van CRM2care voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 50.000 (vijftigduizend euro) voor een schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

7.2. De aansprakelijkheid van opdrachtgever voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan CRM2care voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan CRM2care voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

7.3. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en oorzover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CRM2care.

7.4. De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld gelden ook voor toeleveranciers en onderaannemers waarvan CRM2care zich bedient, in die zin dat zij jegens opdrachtgever een beroep kunnen doen op die beperkingen.

7.5. Tenzij nakoming door de CRM2care blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van CRM2care wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever CRM2care onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en CRM2care ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat CRM2care in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

7.6. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen CRM2care vervalt door het enkele verloop van drie (3) maanden na het ontstaan daarvan.

7.7. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan CRM2care zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

7.8. CRM2care is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien CRM2care zich jegens opdrachtgever op overmacht beroept, zal CRM2care de opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.

7.9. Onder een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor CRM2care wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door CRM2care van haar verplichtingen ten gevolge van gebrek aan personeel, (langdurige) ziekte van haar personeel, stakingen, verkeersstromingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, verlate aanlevering van zaken en/of diensten, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij CRM2care zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door opdrachtgever aan CRM2care door opdrachtgever is voorgeschreven. Naast hetgeen hiervoor is bepaald, levert een beroep op overmacht door een toeleverancier of onderaannemer van CRM2care, voor CRM2care zelf een grond op een beroep te kunnen doen op overmacht.

7.10. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd en opdrachtgever CRM2care schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat CRM2care tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rata afgerekend. Voor vaststelling van wat reeds gepresteerd is, prevaleren de uitspraken uit het tijdschriftsysteem van CRM2care.

Artikel 8. Looptijd, beëindiging en opschorting

8.1. De overeenkomst treedt in werking op het moment dat partijen ingevolge artikel 1 een overeenkomst zijn aangegaan, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen. Als de overeenkomst geen duurovereenkomst betreft met een periodieke

betalingsverplichting eindigt de overeenkomst zodra de verplichtingen van beide partijen over en weer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn uitgevoerd. Als de overeenkomst een duurovereenkomst betreft gelden de leden 2 tot en met 4

8.2. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.

8.3. Indien in de overeenkomst geen looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor één (1) jaar, tenzij de aard van de overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de overeenkomst zelf wanneer deze eindigt.

8.4. Na ommekeer van de (initiele) looptijd van de overeenkomst wordt de overeenkomst verlengd voor een periode gelijk aan de initiele looptijd tenzij deze eindigt doordat de opdrachtgever deze schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het einde van de looptijd.

8.5. Indien de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is opdrachtgever gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven, gericht aan CRM2care en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het eind van een kalenderjaar. Opzegging kan niet eerder dan nadat de overeenkomst tenminste één (1) jaar heeft geduurd.

8.6. CRM2care is onverlet hetgeen in de overeenkomst is bepaald, gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:

a. indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;

b. indien voor CRM2care aannemelijk is dat opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;

c. indien opdrachtgever surséance heeft aangevraagd, in de situatie van surséance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van zijn onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;

d. indien CRM2care door de samenwerking met opdrachtgever imagoschade leidt danwel een verdere samenwerking met opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van CRM2care zal leiden.

8.7. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is CRM2care nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden. Opdrachtgever is gehouden CRM2care te vrijwaren van, en schadeloos te stellen ter zake vorderingen van derden die door of in verband met de ontbinding als in voorgaand lid bedoeld mochten ontstaan.

8.8. In geval van ontbinding als bedoeld in lid 6 is opdrachtgever gehouden alle reeds door CRM2care gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van CRM2care om volledige schadevergoeding te vorderen.

8.9. Indien partijen op het moment van ontbinding van een overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, dit geldt in het bijzonder voor licenties van programmatuur. Dit ongeacht de reden van de ontbinding. Door CRM2care aan opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar. Voor vaststelling van wat reeds gepresteerd is, prevaleren de uitspraken uit het tijdschriftsysteem van CRM2care.

8.10. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en bevoegde rechter. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming van CRM2care.

Artikel 9. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen

9.1. Op alle offertes, overeenkomsten en uit overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

9.2. Waar in onderhavige algemene voorwaarden gesproken wordt over "schriftelijk", gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.

9.3. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en/of de offerte prevaleert de opdrachtbevestiging boven deze algemene voorwaarden en prevaleren deze algemene voorwaarden boven de offerte.

9.4. Geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van

elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoua.org).

9.5. Uitsluitend indien partijen voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 9.4, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der Partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

9.6. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 9.4 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De andere partij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikel verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoua.org en www.sgoua.eu).

Artikel 10. Overige bepalingen inzake implementatie, projecten en acceptatie

10.1. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van CRM2care als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materieelkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever. Indien deze persoon niet de kwalificaties heeft welke redelijkerwijs gezien de aard van de opdracht verwacht mag worden, houdt CRM2care zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder gehouden zijn tot enige schadevergoeding, tot dat opdrachtgever deze persoon heeft vervangen door een persoon met de juiste kwalificaties.

10.2. Indien en voorzover een overeenkomst voor een vaste prijs worden aangegaan (fixed price), dan geldt dat alleen de werkzaamheden worden uitgevoerd welke onderdeel uitmaken van de overeenkomst. In geval van meerwerk, waarbij als meerwerk wordt gezien alle werkzaamheden die door CRM2care niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst, geldt dat CRM2care zich daarvoor het recht voorbehoudt een aanvullende offerte uit te brengen, waarbij de desbetreffende werkzaamheden pas zullen worden uitgevoerd na akkoord van de opdrachtgever conform artikel 1.

10.3. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden als bedoeld in voorgaand lid het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en CRM2care kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

10.4. Indien partijen overeenkomen dat opdrachtgever na oplevering een acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die acceptatietest binnen tien (10) werkdagen na de datum oplevering plaats. De acceptatietest heeft tot doel vast te stellen dat het door CRM2care opgeleverde voldoet aan de (functionele) specificaties. Waar in dit artikel sprake is van 'gebreken', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een gebrek is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is.

10.5. De acceptatietest kan betrekking hebben op programmatuur, ontwerpen, diensten, concepten en documentatie, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie. De acceptatie vindt plaats door ondertekening van het acceptatieformulier zoals dat door CRM2care verstrekt wordt.

10.6. Tijdens de acceptatietest zal CRM2care opdrachtgever op diens verzoek tegen haar dan geldende tarieven assisteren.

10.7. Bij niet-acceptatie stuurt opdrachtgever CRM2care binnen vijf (5) werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden een verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert en/of voldoet.

10.8. Mocht CRM2care na afloop van de in dit artikel onder lid 4 genoemde termijn daarbij opgeteld de in voorgaande lid genoemde termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan zal CRM2care het onderwerp van acceptatie als geaccepteerd beschouwen.

10.9. Kleine gebreken, waartoe worden gerekend gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn.

10.10. Indien en voorzover mogelijk zal CRM2care na ontvangst van het in dit artikel bedoelde verslag naar beste vermogen de in dat verslag vastgelegde gebreken verhelpen. Indien de overeenkomst op basis van fixed price is aangegaan, geschiedt dit herstel kosteloos in alle andere gevallen (nacalculatie) worden deze werkzaamheden in rekening gebracht.

10.11. Indien het opgeleverde door opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal de datum waarop het acceptatieformulier is ondertekend, gelden als de datum van acceptatie.

10.12. Indien opdrachtgever het opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van oplevering, of indien eerder, ingebruikname als datum van acceptatie.

10.13. Na acceptatie door opdrachtgever zal CRM2care het onderwerp van acceptatie bedrijfsklaar opleveren, daaronder begrepen maar niet uitsluitend het live zetten van eventuele programmatuur van de test- en/of acceptatieomgeving naar de productieomgeving. Dit laatste indien en voorzover overeengekomen.

10.14. Middels het ondertekenen van het acceptatieformulier verleent opdrachtgever décharge aan CRM2care inzake de werkzaamheden welke aan de acceptatie vooraf gingen en aanvaardt opdrachtgever het geleverde als is. Gebreken – zijnde onvolkomenheden die het onderwerp van acceptatie ingevolge de (functionele) specificaties en/of offerte niet had mogen bezitten – die zich binnen drie weken na acceptatie openbaren, zullen – indien en voorzover er sprake was van een overeenkomst op basis van fixed price – kosteloos worden verholpen.

Artikel 11. Overige bepalingen inzake levering programmatuur van derden

11.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het leveren van licenties van derdeleveranciers waarvoor CRM2care als distributeur optreedt.

11.2. CRM2care treedt in het geval in voorgaand lid bedoeld op als bemiddelaar bij het tot stand komen van de licentieovereenkomst tussen de leverancier en de opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van die desbetreffende derdeleverancier. CRM2care is niet verantwoordelijk voor het toerekenbaar tekort schieten in de nakoming van die overeenkomst door die desbetreffende derdeleverancier.

11.3. Opdrachtgever accepteert dat tijdens de installatie gevraagd wordt akkoord te gaan met de licentievoorwaarden van de desbetreffende derdeleveranciers.

11.4. Opdrachtgever is bekend met de functionaliteit van de programmatuur van derdeleveranciers. De functionaliteit is beschreven in de documentatie behorende bij de diverse componenten. Op eerste verzoek levert CRM2care deze documentatie. De documentatie kan ook worden ingezien en worden gedownload van de websites van de desbetreffende derdeleveranciers.

Artikel 12. Overige bepalingen inzake levering van maatwerkprogrammatuur

12.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het ontwikkelen van programmatuur, daar mede onder begrepen, doch niet uitsluitend: client applicaties, server applicaties, web services, websites, intranetten, extranetten, web based applicaties, mobiele (internet) applicaties en applicaties voor eindgebruikers.

12.2. De intellectuele eigendomsrechten welke berusten op de voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur blijven berusten bij CRM2care. Opdrachtgever verkrijgt een licentie als bedoeld in artikel 4.1, welke licentie niet meer zal inhouden dat de programmatuur voor het doel mag worden aangewend waarvoor de opdracht verstrekt is. In de overeenkomst kunnen nadere voorwaarden aan het hiervoor verleende gebruiksrecht verleend worden.

12.3. CRM2care garandeert niet dat de programmatuur zonder gebreken zal werken en dat alle gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd. Echter, CRM2care zal zich tot als een goed leverancier betamen

inspannen de gebreken te verhelpen en/of verbeteren. Indien partijen voorzien dat dit laatste niet zal slagen treden partijen in overleg om in samenspraak een work-around aan te brengen.

12.4. CRM2care is niet gehouden de programmatuur te blijven onderhouden als deze gebaseerd is op een bepaalde versie van programmatuur van derdeleverancier, waarvan die derdeleverancier heeft aangegeven die versie niet meer te ondersteunen. In dat geval zal CRM2care een voorstel doen om de oplossing te upgraden naar een nieuwere versie van de programmatuur van de derdeleverancier.

12.5. Op eerste verzoek van opdrachtgever werkt CRM2care mee aan een broncode depot (escrow). Deze regeling zal nooit meer inhouden dan dat als CRM2care in discontinuïteit komt te verkeren opdrachtgever een licentie zal verkrijgen op de broncode welke licentie opdrachtgever in staat stelt de programmatuur te (doen laten) onderhouden om haar eigen bedrijfscontinuïteit te waarborgen. De kosten voor de escrow, daar mede onder begrepen de kosten voor de werkzaamheden die CRM2care daarvoor dient te verrichten, zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt dat deze escrowregeling alleen betrekking kan hebben op door CRM2care ontwikkelde programmatuur, en dus geen betrekking kan hebben op de licenties die zij van CRM2care heeft afgenomen voor programmatuur van derdeleveranciers.

Artikel 13. Overige bepalingen inzake onderhoud en support

13.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het verlenen van onderhoud en support op de opgeleverde oplossingen.

13.2. Onderhoud en support wordt verleend conform een separaat overeengekomen Service Level Agreement. Bij gebreke waarvan geldt dat onderhoud en support naar beste kunnen geleverd wordt zonder enige garantie over reactie- en oplostijden. De Service Level Agreement beschrijft onder andere welke diensten er verleend worden en hoe goed deze verleend worden (de service niveau specificaties). Daarbij stelt de SLA ook randvoorwaarden aan de opdrachtgever. Bij het niet voldoen aan die randvoorwaarden heeft CRM2care het recht haar dienstverlening op te schorten zonder dat zij gehouden is tot enige compensatie of schadevergoeding.

13.3. De vergoeding voor onderhoud en support blijkt uit de SLA, bij gebreke waarvan geldt dat onderhoud en support op nacalculatie tegen de dan geldende prijzen en tarieven wordt uitgevoerd.

13.4. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat onderhoud en support wordt verleend door een zorgvuldig door CRM2care geselecteerde onderaannemer met kennis en ervaring aangaande de bij opdrachtnemer in gebruik zijnde en door CRM2care geleverde oplossing. Met toestemming van CRM2care is opdrachtgever gerechtigd het onderhoud en support bij een andere onderaannemer onder te brengen. De kosten daarvoor zijn voor rekening van opdrachtgever. Dit laatste tenzij de wisseling van onderaannemerschap haar oorsprong kent in een toerekenbare tekortkoming in de nakoming.

13.5. In het geval er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming en deze toerekenbare tekortkoming twee maanden voortduurt heeft, geldt dat CRM2care de verplichting heeft een andere onderaannemer te contracteren voor onderhoud en support, maar niet eerder nadat CRM2care in de gelegenheid is gesteld het eventuele verzuim binnen vijf werkdagen op te heffen. Als dit verzuim binnen die periode niet is opgeheven heeft opdrachtgever, naast het recht op een andere onderaannemer zoals hiervoor gesteld, draagt CRM2care de directe kosten voor de transitie naar een andere onderaannemer. In afwijking van artikel 7.1 geldt dat dit de enige compensatie is waarop opdrachtgever recht heeft, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CRM2care.

Artikel 14. Overige bepalingen inzake strippenkaarten

14.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden zijn van toepassing als opdrachtgever een strippenkaart van CRM2care aanschaft.

14.2. Indien opdrachtgever een overeenkomst met betrekking tot een strippenkaart aangaat, dan heeft zij recht op door CRM2care te verrichten werkzaamheden door middel van het aanwenden van deze strippenkaart in de overeenkomst (met betrekking tot de strippenkaart) wordt nader gespecificeerd welke rechten opdrachtgever waarop heeft, onder welke voorwaarden, daaronder mede begrepen de voorwaarden met betrekking tot verval van de strippen(k)art en welke waarde de strippen vertegenwoordigen.

14.3. Is de geldigheid niet ingevolge voorgaande lid gespecificeerd, dan geldt dat de strippenkaart geldigheid heeft van één (1) jaar na totstandkoming van de overeenkomst aangaande de strippenkaart. Daarna vervallen de strippen, en derhalve de daar aan

verbonden waarde, zonder dat CRM2care tot enige schadevergoeding of compensatie gehouden kan worden.

14.4. Bij ontbinding van de overeenkomst inzake de strippenkaart zullen de reeds genoten strippen geen voorwerp zijn van ongedaanmaking. Artikel 8.9 is van overeenkomstige toepassing.