



*Singel 34  
3311 SJ Dordrecht  
T. 085 - 4010198  
E. [info@hcsoftware.nl](mailto:info@hcsoftware.nl)  
I. [www.hcsoftware.nl](http://www.hcsoftware.nl)  
NL20 ABNA 0487 8776 08  
KvK 656 25 935*

Algemene voorwaarden zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel en fabrieken te Rotterdam d.d. 1 januari 2016.

---

## **A. ALGEMEEN**

### **1. Werkingssfeer**

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, leveranties, overeenkomsten tot uitvoeren van werkzaamheden of het verrichten van diensten, overeenkomsten van koop en verkoop, evenals overeenkomsten van huur en verhuur van H&C software, verder te noemen H&C en opdrachtgever, verder te noemen Cliënt.
- b. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden slechts indien deze door H&C schriftelijk zijn aanvaard en uitsluitend voor die aanbiedingen en/of overeenkomsten waarbij zij zijn gemaakt.
- c. Eventuele algemene leveringsvoorwaarden van Cliënt worden niet door H&C aanvaard, behoudens wanneer schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- d. Indien er in dit document sprake is van schriftelijke bevestiging volstaat ook een bevestiging per email met ontvangstbevestiging.

### **2. Aanbiedingen en prijsopgaven**

Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend en wij zijn eerst gebonden nadat wij een schriftelijke opdracht van Cliënt hebben ontvangen, dan wel, indien Cliënt geen schriftelijke opdracht heeft verstrekt, wij aan Cliënt een opdrachtbevestiging hebben overlegd, dan wel, indien een schriftelijke

opdrachtbevestiging achterwege is gebleven, wij zijn aangevangen met de in de aanbieding bedoelde levering.

Ook aanvullingen en/of wijzigingen zijn alleen van kracht voor zover wij deze eveneens schriftelijk hebben bevestigd of aanvaard.

- a. Aanbiedingen en overeenkomsten door tussenpersonen namens ons gedaan c.q gesloten zijn eerst geldig nadat zij door H&C schriftelijk zijn bevestigd.
- b. In catalogi, afbeeldingen, tekeningen e.d. vermelde gegevens zijn niet bindend, behalve voor zover deze uitdrukkelijk zijn opgenomen in een door ons ondertekende overeenkomst of opdrachtbevestiging.
- c. Een schriftelijke prijsopgave geldt voor een termijn van 8 dagen, tenzij anders is overeengekomen.
- d. Elke ander prijsopgave is indicatief en gebaseerd op gegevens welke op het tijdstip van het verzoek tot het doen van prijsopgave in ons bezit zijn of ons bekend zijn.
- e. Aan een prijsopgave kunnen door Cliënt geen rechten worden ontleend.
- f. Nieuwe aanbiedingen en prijsopgaven komen altijd in de plaats van voorgaande.
- g. Onvoorziene prijsverhogingen van toeleveranciers kunnen aan Cliënt worden berekend.
- h. H&C behoudt zich het recht voor haar tarieven aan te passen. Een aanpassing gaat in op de eerste dag van een nieuwe maand en wordt schriftelijk aangezegd in de maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de verhoging.

### **3. Prijsstelling en betaling**

- a. Tenzij anders vermeld zijn alle prijzen in Euro (€) exclusief omzetbelasting (B.T.W.) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- b. Op al onze facturen wordt de betalingstermijn, dan wel de uiterste datum waarop Cliënt moet hebben betaald, aangegeven. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt voor prompte betaling zorgdragen.
- c. In geval van niet-betaling zij wij gerechtigd onze verplichtingen op te schorten tot aan de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag.
- d. Wij zijn gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingscondities, voor de levering voldoende zekerheid van de betaling, dan wel vooruitbetaling te verlangen. Indien Cliënt met enige betaling ten achter is, worden alle door hem aan te betalen sommen tot het volle bedrag daarvan terstond opgeëist.

#### **4. Wederzijdse rechten en verplichtingen**

- a. H&C is gehouden overeengekomen werkzaamheden naar beste kunnen uit te voeren.
- b. Partijen zullen elkaar steeds alle medewerking verlenen bij het uitvoeren van werkzaamheden, onder andere door het tijdig verschaffen van nuttige en noodzakelijke inlichtingen en, voor zover van toepassing, het beschikbaar stellen van apparatuur en ruimte welke geschikt is voor het uitvoeren van overeengekomen werkzaamheden.
- c. H&C behoudt zich het recht voor derden in te schakelen.
- d. Partijen verklaren zich reeds nu voor alsdan bereid om bij wetswijzigingen die de inhoud van deze voorwaarden of een overeenkomst rekt, in onderling overleg tot een aanpassing te geraken.

#### **5. Medewerking van Cliënt**

- a. Cliënt zal steeds alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen. Op verzoek van H&C zal Cliënt namens Cliënt een contactpersoon aanstellen.
- b. Indien voor de uitvoering van een overeenkomst noodzakelijke gegevens en/of apparatuur niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van H&C staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van H&C in rekening worden gebracht.

#### **6. Geschillen**

- a. Op elke overeenkomst tussen H&C en Cliënt is het Nederlandse recht van toepassing.
- b. Alle geschillen uit of naar aanleiding van deze voorwaarden, met ons gesloten overeenkomsten, dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen in eerste instantie uitsluitend en alleen worden beslist door de bevoegde rechter binnen het arrondissement Rotterdam.
- c. Artikel A. 6. Lid a. last onverlet het recht om (conservatoire) beslagen te leggen en in spoedeisende gevallen de President in kort geding te adiëren.

---

## B. *DIENSTVERLENING*

### 1. Algemeen

- a. Voor zover de voorwaarden onder B. (Dienstverlening) in strijd mochten zijn met de voorwaarden onder A. (Algemeen) dan prevaleren de voorwaarden onder B. (Dienstverlening).

### b. Installatie

Onder installatie wordt verstaan het bedrijfsklaar opstellen van apparatuur en/of programmatuur.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden kosten voor installatie afzonderlijk aan Cliënt berekend.

### c. Implementatie

Onder implementatie wordt verstaan het overdragen van apparatuur of programmatuur waarbij H&C aan een door Cliënt aan te wijzen persoon, of kleine groep personen, summier de werking ervan uitlegt.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden kosten voor implementatie afzonderlijk aan Cliënt berekend.

### d. Oplevering en levering

1. Indien niet door ons op andere wijze de oplevering wordt bevestigd, dan geldt als opleveringsdatum de datum van de desbetreffende factuur waarop het opgeleverde in rekening wordt gebracht.
  2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is H&C voor oplevering niet gehouden aan een acceptatie dan wel acceptatietest van Cliënt.
  3. Opgegeven leveringstijden gelden slechts bij benadering. H&C verplicht zich zoveel mogelijk aan de opgegeven leveringstijd te houden, doch is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding die, redelijkerwijs, niet waren te voorzien.
  4. Overschrijding van de leveringstijd door welke oorzaak dan ook, kan in beginsel niet door Cliënt gehele of gedeeltelijke ontbinding van een overeenkomst, c.q. annulering van een opdracht tot gevolg hebben.
- e. Het testen van door H&C geleverde producten geschiedt altijd onder verantwoordelijkheid van, door en voor rekening van Cliënt.

- f. H&C is nimmer aansprakelijk voor de financiële gevolgen voortvloeiend fouten of storingen veroorzaakt door invloeden van buitenaf, zoals bliksem, natuurrampen, elektriciteitsstoringen, spanningsverschillen, fouten in communicatielijnen.
- g. Indien H&C voor het uitvoeren van werkzaamheden gebruik maakt van eigen apparatuur, zoals modem of computersysteem en/of diensten van derden, zoals KPN, dan behoudt H&C zich het recht voor de daaruit voortvloeiende kosten, verhoogd met een opslag voor kosten en winst, te berekenen aan Cliënt.
- h. Onder kantooruren wordt verstaan de periode tussen 9.00 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen of door H&C aangekondigde afwezige dagen.
- i. Cliënt is altijd zelf verantwoordelijk voor het maken van een recente back-up van bestanden en programmatuur, de controle op juistheid van back-ups, alsmede voor het maken en het onderhouden van procedures hiertoe, zelfs wanneer Cliënt aan H&C opdraagt deze werkzaamheden uit te voeren.
- j. Cliënt zal H&C nimmer aansprakelijk stellen voor geheel of gedeeltelijk verlies van gegevens op informatiedrager(s) van Cliënt, ongeacht de oorzaak daarvan, Herstelwerkzaamheden komen altijd voor rekening van Cliënt.

## **2. H&C programmatuur en gebruiksrecht**

- a. Onder H&C programmatuur wordt verstaan programmatuur welke door of in opdracht van H&C is ontwikkeld en/of vervaardigd en aan Cliënt uitsluitend voor gebruik is of wordt aangeboden, inclusief daarmee eventueel samenhangende documentatie, tenzij er duidelijk sprake is van aangepaste software, hetgeen uitdrukkelijk door H&C schriftelijk zal worden bevestigd.
- b. In een door H&C en Cliënt te ondertekenen 'overeenkomst' wordt onder meer vastgelegd:
  - 1. Een specificatie van de te leveren modules en H&C programmatuur;
  - 2. De naam en adresgegevens van Cliënt waaraan het gebruiksrecht is verleend;
  - 3. Het computersysteem waarop installatie en implementatie plaats vindt;
  - 4. Het maximaal aantal te gebruiken werkplekken;
  - 5. Het maximaal aantal te voeren administraties;
  - 6. Het door Cliënt aan H&C te vergoeden gebruiksrecht.
- c. Facturering van H&C programmatuur geschiedt in twee termijnen
  - 1. 50% bij het verstrekken van de opdracht;
  - 2. 50% na het installeren
- d. Door H&C worden geen testsets bijgeleverd.

#### e. Garantie

1. Gedurende een periode van twee maanden na de implementatie van H&C programmatuur worden door Cliënt schriftelijk gemelde fouten kosteloos hersteld.
2. Indien er sprake is van gebruiksfouten of nalatigheid van Cliënt of andere niet aan H&C toe te rekenen oorzaken of indien een fout of storing bij het uitvoeren van een test had kunnen worden vastgesteld, dan vindt geen kosteloos herstel plaats.
3. Herstel van eventuele verloren gegane gegevens valt nimmer onder de garantie.
4. De garantie op H&C programmatuur vervalt indien door Cliënt, of in opdracht van Cliënt door derden, aanpassingen en/of aanvullingen zijn aangebracht. De garantie geldt evenmin indien de programmatuur wordt toegepast op apparatuur die na de installatie en implementatie van de H&C programmatuur, zonder schriftelijke melding aan H&C, in gebruik is genomen.
5. Aan het teruggeven of weer beschikbaar stellen van H&C programmatuur aan H&C kunnen geen rechten worden ontleend; H&C is derhalve niet gehouden tot creditering en terugbetaling van inmiddels op factuur betaalde bedragen.
6. Op aanpassingen en/of aanvullingen door of in opdracht van H&C aangebracht op H&C programmatuur zijn bovenvermelde garantiebepalingen van toepassing. Deze bepaling is niet van toepassing op aanpassingen en/of aanvullingen die hebben plaats gevonden na de implementatie.

#### f. Intellectuele eigendom en gebruiksrecht.

1. De intellectuele eigendom van H&C programmatuur en aanpassingen en/of aanvullingen daarop blijft bij H&C.
2. H&C verleent Cliënt slechts het niet-exclusieve recht tot gebruik van H&C programmatuur.
3. Het gebruiksrecht is zonder schriftelijke toestemming van H&C niet aan derden overdraagbaar.
4. Het is Cliënt niet toegestaan de H&C programmatuur te verkrijgen, verhuren, vervreemden, vermenigvuldigen of in zekerheid over te dragen. Cliënt zal de H&C programmatuur niet wijzigen, aan derden in gebruik afstaan of ten behoeve van derden gebruiken.

Opeisbaar, ongeacht de stand van het werk en kunnen wij zonder dat enige ingebrekestelling nodig is de betaling daarvan vorderen. Indien de betaling van onze vordering niet binnen de gestelde termijn is voldaan, is door Cliënt rente verschuldigd ten belopen van 1 procent per maand.

- f. Cliënt is in verzuim door het enkel verstrijken van de betalingstermijn.
- g. Indien bij niet tijdige betaling tot incasso langs gerechtelijke of andere weg wordt overgegaan wordt het totaalbedrag der vordering, onverminderd de reeds vervallen en nog te vervallen rente, verhoogd met 15% van de hoofdsom voor administratiekosten, alsmede met alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten (die van rechtskundige bijstand inbegrepen) voor zover zij door ons betaald of verschuldigd zijn.

### **3. Eigendomsvoorbehoud**

Aan Cliënt geleverde zaken blijven het eigendom van H&C totdat alle door Cliënt uit welke hoofde dan ook verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.

### **4. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- a. H&C is niet aansprakelijk voor schade of kosten ontstaan aan de eigendommen van Cliënt of van derden tenzij er sprake is van door Cliënt of betreffende derde te bewijzen grove schuld/nalatigheid of opzet aan de zijde van H&C.
- b. H&C is tegenover Cliënt en derden in beginsel niet aansprakelijk voor door hen te lijden zuivere vermogensschaden, zulks afhankelijk van de aard van de schuld.
- c. Cliënt is gehouden ons te vrijwaren met betrekking tot de onder a. en b. van dit artikel genoemde aanspraken van derden.
- d. In geval overeengekomen werkzaamheden door H&C worden uitgevoerd naar tekeningen, modellen en/of andere aanwijzingen door of namens Cliënt verstrekt, garandeert Cliënt dat daardoor geen rechten van derden door schending van octrooien en/of auteursrechten worden aangetast. Cliënt zal ons terzake volledig vrijwaren.

### **5. Reclames**

Indien Cliënt niet binnen 8 dagen schriftelijk aan H&C heeft gereclameerd, vervalt zijn recht op reclame. Cliënt kan en mag nooit meer dan drie maal de gefactureerde waarde van de standaard software licentie claimen.

### **6. Geheimhouding**

Partijen treffen alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen ten einde geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens van vertrouwelijke aard omtrent bedrijfsaangelegenheden van de wederpartij of gelieerde ondernemingen waarvan zij, hun personeelsleden of voor hen werkzame derden bij uitvoering van de betreffende overeenkomst kennis nemen.

## 7. Annulering

- a. In geval van in gebreke blijven van Cliënt bij de nakoming van enige jegens ons aangegane verplichting, alsook bij aanvraag van surséance van betaling, faillissement of onder curatele stelling, en wanneer Cliënt overlijdt, in liquidatie treedt of zijn onderneming wordt ontbonden, is H&C gerechtigd om lopende overeenkomsten voor zover nog niet uitgevoerd, te annuleren zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst. In voornoemde gevallen wordt iedere vordering van reeds door ons uitgevoerde opdrachten terstond en geheel opeisbaar. Voorts zijn wij in deze gevallen gerechtigd al het door ons geleverde, voor zover nog niet betaald, terug te vorderen. Voorts zijn wij gerechtigd vergoeding te vorderen van winstderving en alle financiële schade die wij in een dergelijk geval zouden lijden.
- b. Annuleert Cliënt een opdracht terwijl werkzaamheden reeds een aanvang hebben genomen, dan is hij gehouden ons alle gemaakte en nog te maken kosten te vergoeden, onverminderd ons recht op schadevergoeding.

Bij overtreding hiervan verbeurt Cliënt een direct opeisbare boete van EUR. 25.000,00 per overtreding, welk bedrag niet voor matiging door de rechter vatbaar is. Het vorenstaande laat onverlet het recht van H&C vergoeding van werkelijk geleden schade te vorderen.

8. H&C levert in beginsel geen source-codes bij H&C programmatuur en is bevorderd tot het nemen van programmatische dan wel systeemtechnische voorzorgsmaatregelen om onrechtmatig gebruik van H&C programmatuur tegen te gaan. Deze maatregelen vrijwaren Cliënt evenwel niet van zijn aansprakelijkheid ter zake.
6. Door H&C aangebrachte aanduidingen van auteursrechten mogen niet verwijderd of veranderd worden.
7. Het maken van kopieën, anders dan voor back-up doeleinden, is door Cliënt niet toegestaan.

## 8. Werkzaamheden op basis van nacalculatie

- a. Maatwerk software

Onder maatwerk wordt verstaan alle nieuwe programmatuur dan wel veranderingen in bestaande programmatuur die op bestelling van Cliënt en volgens diens specificaties door H&C is of wordt ontworpen en vervaardigd dan wel aangepast, binnen een door Cliënt in overleg met H&C te bepalen tijd, op een door Cliënt in overleg met H&C te bepalen plaats. Maatwerk software blijft eigendom van H&C.



b. Consultancy

Met consultancy wordt bedoeld het geven van specialistische adviezen op een bepaald deelgebied van de automatisering, waarbij Cliënt aangeeft waar en wanneer deze advieswerkzaamheden plaatsvinden.

c. Detachering

Onder detachering wordt verstaan het door H&C ter beschikking stellen van automatiseringspersoneel aan Cliënt gedurende een bepaalde periode, op een door een Cliënt aan te wijzen plaats.

- d. Indien van de onder lid a., b. en c. van dit artikel genoemde werkzaamheden worden vastgelegd in een 'Softwareovereenkomst werkzaamheden op basis van nacalculatie', dan wel in een opdrachtbevestiging, dan is een opgave van omvang en duur van de werkzaamheden altijd indicatief en van meerwerk kan geen sprake zijn; Cliënt zal zich hierop nimmer beroepen.
- e. Het uitvoeren van tests, alsmede het maken van documentatie en handleidingen, wordt binnen het kader van werkzaamheden op basis van nacalculatie aan Cliënt berekend.
- f. In geval werkzaamheden niet ten kantore van H&C plaatsvinden worden ten behoeve van Cliënt aan Cliënt of een door Cliënt aan te wijzen persoon urenverantwoordingsformulieren verstrekt, die door of namens Cliënt dienen te worden ondertekend. Aan het niet ondertekenen van deze formulieren door of namens Cliënt kunnen jegens H&C geen rechten worden ontleend.
- g. Reizen en een kilometerkostenvergoeding worden tegen de voor Cliënt geldende tarieven berekend. Voor de berekening wordt gerekend vanaf de plaats waar de medewerker zich op dat moment bevindt tot aan de plaats waar de opdracht dient te worden uitgevoerd, vice versa.
- Ingeval de werkzaamheden op één plaats, op één dag, tenminste 6 uur duren, komen maximaal de eerste twee reizen voor rekening H&C.
- h. Overige in het kader van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten, zoals, hotel- en vliegbkosten, worden tegen overlegging van de nota's aan Cliënt berekend.
- i. Op de normale tarieven gelden toeslagen indien op verzoek van Cliënt buiten kantooruren wordt gewerkt. Op werkdagen tussen 18.00 en 24.00 uur wordt 25% boven het normale tarief in rekening gebracht. Van 0.00 uur tot 8.00 uur geldt een toeslag van 50%. In weekeinden of op erkende feestdagen worden de tarieven verhoogd met 100%, terwijl reizen volledig worden berekend.
- j. Wekelijks, binnen veertien dagen na het verrichten van de werkzaamheden, wordt aan Cliënt gefactureerd.

- k. H&C draagt er zorg voor dat gekwalificeerd personeel beschikbaar is op de plaats en gedurende de tijd als is overeengekomen met Cliënt, behouden incidentele afwezigheid wegens dringende redenen, zulks ter beoordeling van H&C.
- l. Het is aan H&C toegestaan een bij Cliënt te werk gestelde medewerkers zonder opgaaf van reden te vervangen.
- m. Tenzij ander schriftelijk is overeengekomen geldt voor werkzaamheden op basis van nacalculatie een opzegtermijn van tenminste twee maanden.
- n. Op nacalculatie opdrachten wordt door H&C geen garantie verleend, tenzij voor rekening en risico van Cliënt door H&C een uitgebreide systeemtest kan worden uitgevoerd. Indien H&C na uitvoering van de test akkoord gaat met de verkregen resultaten, wordt door H&C hiervan een schriftelijke verklaring afgegeven en gelden dezelfde garantievoorwaarden als bij H&C programmatuur.
- o. De intellectuele eigendom van programmatuur, ontwikkeld in het kader van werkzaamheden op basis van nacalculatie, behoort toe aan Cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. H&C is gehouden source-codes aan Cliënt ter beschikking te stellen. Het staat echter H&C vrij gebruik te maken van de gedurende de loop van de werkzaamheden ontwikkelde of opgedane ideeën, van systeemmethodieken of technieken.

## **12. Werkzaamheden op basis van een vaste prijs**

- a. De onder artikel B. 2. lid a., b. en c. genoemde werkzaamheden kunnen ook op basis van een project, tegen vaste prijs worden uitgevoerd.
- b. H&C en Cliënt verbinden zich door het ondertekenen van een 'Softwareovereenkomst vaste prijs' waarin de uit te voeren werkzaamheden, dan wel de te ontwikkelen programma's, doelstellingen, omvang en duur van het project en de vaste prijs vooraf worden vastgelegd. Een gespecificeerde systeemanalyse kan deel uit maken van de overeenkomst
- c. Bij het verstrekken van de opdracht wordt 35% van de vaste prijs gefactureerd. De overige 65% wordt gefactureerd in termijnen, in samenhang met de vorderingen van het project, doch tenminste één maal per maand, dit er bepaling van H&C. Tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in offerte en/of opdrachtbevestiging.
- d. Onder meerwerk worden verstaan alle werkzaamheden die afwijken van hetgeen in de overeenkomst, dan wel in de systeemanalyse is vastgelegd. Het ontstaan van meerwerk zal in een zo vroeg mogelijk stadium aan Cliënt worden gemeld. Cliënt wordt geacht akkoord te gaan met de uitvoering van het meerwerk en de kosten daarvan, tenzij Cliënt de uitvoering binnen vijf dagen na de melding middels een schriftelijke kennisgeving aan H&C wenst tegen te houden.

- e. Meerwerk wordt aan Cliënt berekend zoals omschreven onder B. 3., werkzaamheden op basis van nacalculatie, van deze voorwaarden, tegen de voor Cliënt geldende tarieven.
- f. Het project is voltooid als de overeengekomen programmatuur en/of documenten door H&C zijn opgeleverd, dan wel de overeengekomen diensten zijn verricht, dan wel indien geen sprake is van een tevoren door overeengekomen door H&C te leveren eindproduct, door het bereiken van een tevoren overeengekomen expiratiedatum c.q. urensaldo.
- g. Op project opdrachten wordt door H&C geen garantie verleend, tenzij het uitvoeren van een uitgebreide systeemtest in de overeenkomst is beschreven en is inbegrepen in de vaste prijs. Indien H&C na uitvoering van de test akkoord gaat met de verkregen resultaten, wordt door H&C hiervan een schriftelijke verklaring afgegeven en gelden dezelfde garantievooraarden als bij H&C programmatuur.
- h. De intellectuele eigendom van producten, ontstaan in het kader van werkzaamheden op basis van een vaste prijs, behoort toe aan Cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. H&C is gehouden source-codes aan Cliënt te leveren. Het staat echter H&C vrij gebruik te maken van de gedurende de loop van de werkzaamheden ontwikkelde of opgedane ideeën, van systeemmethodieken of technieken.

Indien aan het afgegeven van source-codes kosten verbonden zijn, komen deze voor rekening van Cliënt.

### 13. Ondersteuning

- a. Onder ondersteuning wordt verstaan het ter beschikking stellen van kennis en hulpmiddelen van H&C, met het doel de continuïteit van de door Cliënt gebruikte software beter te waarborgen.
- b. H&C en Cliënt verbinden zich door ondertekening van een 'Softwareovereenkomst ondersteuning'.

In de overeenkomst worden onder meer vastgelegd:

1. Een specificatie van de te ondersteunen modules en programmatuur, dan wel een verwijzing naar een specificatie in een andere 'Softwareovereenkomst'
  2. De naam en adresgegevens van Cliënt waaraan ondersteuning wordt verleend;
  3. Een specificatie van de apparatuur waarop de programmatuur is geïnstalleerd en geïmplementeerd;
  4. Het abonnementstarief waartegen de overeenkomst wordt aangegaan.
- c. Aanpassingen of aanvullingen op de software, aangebracht door H&C na datum van ondertekening van de onder B. 2. Lid b. 1. Genoemde overeenkomst, vallen automatisch onder de werking van de overeenkomst.

d. Overige software, aanpassingen of aanvullingen vallen niet onder de strekking van de overeenkomst, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk door H&C is bevestigd.

d. Duur en beëindiging van de 'Softwareovereenkomst ondersteuning'

1. De overeenkomst wordt geacht te zijn ingegaan op de eerste dag van het kwartaal waarin de overeenkomst is gesloten en heeft een geldigheidsduur van 1 jaar.
2. Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk plaats te vinden, uiterlijk 1 maand voor het beëindigen van de overeenkomst. Partijen komen evenwel overeen dat zij de intentie tot gehele of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst zo vroeg mogelijk bekend zullen maken.
3. Indien geen opzegging plaats vindt op de wijze als hierboven omschreven wordt de overeenkomst stilzwijgend met 1 jaar verlengd.

f. Facturering van het abonnementstarief vindt éénmaal per afgesproken termijn, in de maand voor de aanvang van een nieuw termijn, dan wel direct na het ondertekenen van de overeenkomst, plaats.

g. Werkzaamheden met betrekking tot ondersteuning zijn:

1. Het beantwoorden van vragen die verband houden met de in de overeenkomst genoemde programmatuur en/of apparatuur;
2. Het oplossen van onvolkomenheden (fouten en storingen) in onder B. 2. Lid b. 1. En B. 2. Lid c. genoemde software en/of het geven van adviezen teneinde dergelijke onvolkomenheden in de toekomst te voorkomen;
3. Preventieve ondersteuning, door bij andere Cliënten geconstateerde storingen, aan Cliënte te melden, zulks ter beoordeling van H&C

h. H&C draagt er zorg voor dat, gedurende kantooruren, medewerkers aanwezig zijn aan wie fouten en storingen kunnen worden gemeld of vragen kunnen worden gesteld.

Indien het niet mogelijk is fouten en storingen direct telefonisch op te lossen of vragen te beantwoorden, dan wordt afhankelijk van de fout, storing of vraag nadere actie ondernomen, dit ter bepaling van H&C

i. Verplichting Cliënt

1. Cliënt dient onvolkomenheden in de programmatuur voldoende gedocumenteerd en onverwijld aan H&C te melden;
2. Telefonische meldingen en vragen dienen tijdens kantooruren plaats te vinden.
3. Voor het uitvoeren van ondersteuningswerkzaamheden dient Cliënt op aanwijzing van H&C apparatuur en programmatuur beschikbaar te stellen aan H&C

- j. H&C heeft het recht te allen tijde de kennis in te schakelen van derden voor ondersteuning.
- k. Indien H&C dit voor de uitvoering van ondersteuningswerkzaamheden nodig acht, kan H&C Cliënt verplichten tot het gebruik van een internetverbinding, modem en/of het aan H&C beschikbaar stellen van informatiedrager(s) waarop de software van Cliënt is geïnstalleerd, bij gebreke waarvan H&C het recht heeft de ondersteuning op te schorten

H&C bepaalt het soort internetverbinding en type modem en/of informatiedrager. De hieraan verbonden kosten, alsmede die van installatie en implementatie, komen geheel voor rekening van Cliënt.

- l. Wanneer ondersteuningswerkzaamheden worden vertraagd door het geheel of gedeeltelijk ontbreken van documentatie van de in de overeenkomst gespecificeerde software, zulks ter beoordeling van H&C, behoudt H&C zich het recht voor de ondersteuning uit te stellen totdat, voor rekening van cliënt, de benodigde documentatie is samengesteld.

#### m. Uitsluitingen

Niet in het kader van de overeenkomst vallen:

1. Fouten of storingen ontstaan op apparatuur of in programmatuur die niet in de overeenkomst is gespecificeerd;
  2. Fouten of storingen die bij Cliënt ter plaatse moeten worden opgelost;
  3. Kosteloze vervanging van apparatuur of programmatuur;
  4. Werkzaamheden buiten kantooruren
  5. het maken van, dan wel het terug zetten van, een back-up;
  6. Werkzaamheden die zijn toe te schrijven aan gebreken van de apparatuur van de Cliënt of zijn veroorzaakt door schuld of grove nalatigheid van Cliënt, zoals bedieningsfouten, ondeskundig gebruik van apparatuur en/of programmatuur, het niet regelmatig maken en controleren van back-ups etc;
  7. Fouten of storingen veroorzaakt door invloeden van buitenaf, zoals bliksem, natuurrampen, elektriciteitsstoringen, spanningsverschillen, fouten in communicatielijnen etc;
  8. Het documenteren van opgeloste fouten en/of storingen.
- n. Werkzaamheden voorkomende uit de in het vorige lid genoemde uitsluitingen worden aan Cliënt berekend zoals omschreven onder B. 3., werkzaamheden op basis van nacalculatie, van deze voorwaarden, tegen de voor Cliënt geldende tarieven.
  - o. Op ondersteuningswerkzaamheden wordt door H&C geen garantie verleend, tenzij voor rekening en risico van Cliënt door H&C bij Cliënt een uitgebreide systeemtest kan worden uitgevoerd.

- P. Behoudens de onder A. 2. Van deze voorwaarden genoemde tariefsaanpassingen, is het aan H&C toegestaan het abonnementstarief te verhogen indien Cliënt ten opzicht van andere Cliënten een buitenmatig beroep doet op ondersteuning.

Eveneens is het aan H&C toegestaan het abonnementstarief aan te passen indien de programmatuur is toegenomen in waarde en/of omvang.

#### 14. Levering apparatuur en software derden

- a. Onder apparatuur en software derden, worden verstaan goederen die H&C ten behoeve van Cliënt bij een toeleverancier betreft.
- b. Facturering vindt zoveel mogelijk plaats voor of tegelijk met de levering, doch uiterlijk binnen veertien dagen na levering.
- c. Onder levering wordt verstaan het aanleveren tot aan de deur van een door Cliënt op te geven adres, dan wel een postbus, in Nederland, dan wel, voor levering in het buitenland, tot aan de grens. Deelleveringen zijn toegestaan.
- d. Tenzij anders overeengekomen, reizen goederen altijd voor rekening van Cliënt.
- e. Voor levering beneden een totaalbedrag van EUR 250,00 per order worden, buiten andere kosten, behandelingskosten in rekening gebracht.
- f. Voor de geleverde goederen gelden de garantiebepalingen van de toeleverancier.
- g. Ingeval van reparatie geldt het volgende.
  - 1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dient defecte apparatuur aan het adres van H&C, dan wel aan het adres van een door H&C aan te wijzen toeleverancier, te worden aangeboden;
  - 2. H&C is nimmer gehouden defecte apparatuur gedurende de duur van de reparatie te vervangen.
  - 3. Indien voorafgaande aan reparatiewerkzaamheden noodzakelijke andere werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd, komen de kosten hiervan voor rekening van Cliënt.
  - 4. Cliënt draagt, voor de aanvang van de reparatie, zorg voor het maken van een volledige back-up van de ter reparatie aangeboden apparatuur.
- h. Indien H&C buiten het kader van deze bepalingen voor het herstel extra werkzaamheden verricht, worden deze aan Cliënt berekend zoals omschreven onder B. 3., Werkzaamheden op basis van nacalculatie, van deze voorwaarden, tegen de voor Cliënt geldende tarieven
- i. Indien een toeleverancier het recht tot het gebruik van programmatuur slechts verleent overeenkomstig de bepalingen van zijn gebruiks- of licentieovereenkomst (of

indien ondersteuning wordt uitgevoerd overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomsten van toeleverancier), zijn de bepalingen van de overeenkomsten van toeleverancier van toepassing.

- j. H&C zal Cliënt op zijn verzoek informeren over de van toepassing zijnde bepalingen van toeleverancier.

## 15. Verhuur en beschikbaar stelling

- a. Indien Cliënt door storing of ontbreken van eigen apparatuur of programmatuur, dan wel voor demonstratie wenst te beschikken over apparatuur en/of programmatuur die in eigendom toebehoort aan H&C, dan kan H&C bepalen deze goederen aan Cliënt te verhuren dan wel aan Cliënt beschikbaar te stellen.
- b. Verhuurde of beschikbaar gestelde goederen reizen voor rekening van Cliënt.
- c. H&C beschrijft de verhuurde of beschikbaar gestelde goederen. Cliënt dient voor ontvangst van de goederen te tekenen.
- d. Indien H&C in het kader van verhuur en beschikbaar stelling extra werkzaamheden verricht, worden deze aan Cliënt berekend zoals omschreven onder B. 2. Werkzaamheden op basis van nacalculatie, van deze voorwaarden, tegen de voor Cliënt geldende tarieven.
- e. Ingeval H&C aan Cliënt H&C programmatuur verhuurt of beschikbaar stelt, geldt een minimale huurtermijn van twee jaar, mits een andere termijn is afgesproken. Met betrekking tot de intellectuele eigendom gelden dezelfde voorwaarden als genoemd onder B. 2. lid f.
- f. Tenzij met Cliënt schriftelijk is overeengekomen waar en op welk tijdstip de goederen dienen te zijn geretourneerd, zal Cliënt op eerste verzoek van H&C de goederen weer ter beschikking stellen en retourneren aan H&C.

Indien de goederen niet op de overeengekomen datum, dan wel op eerste verzoek weer aan H&C ter beschikking zijn gesteld en geretourneerd, dan verbindt Cliënt zich tot de aanschaf van de goederen en zal H&C aan Cliënt factureren tegen de dan geldende marktprijs, tegen de voor Cliënt geldende condities.

- g. Cliënt is verantwoordelijk voor schade voortvloeiend uit beschadiging, verlies, diefstal of anderszins van de beschreven goederen.

Cliënt zal een eventuele schade, zonder recht op korting of andere compensatie, op factuur van H&C, tegen de voor Cliënt geldende condities voldoen.

- h. Facturering van huur met een afgesproken termijn vindt telkens voor de aanvang van een huurtermijn plaats.  
Indien er geen termijn is afgesproken dan wordt de huur wekelijks, achteraf in rekening gebracht.