

Algemene voorwaarden

Algemeen

1 Aanbieding overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waarbij ReflexSystems goederen en/of diensten van welke aard ook aan een opdrachtgever levert, ook indien deze goederen niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Indien de tekst en/of inhoud van enige bepaling van een overeenkomst met ReflexSystems tegenstrijdig zou zijn met de inhoud van deze Algemene Voorwaarden, zullen de bepalingen van de overeenkomst prevaleren, zonder dat dit gevolgen heeft voor de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden. ReflexSystems is gerechtigd deze algemene voorwaarden periodiek te wijzigen/herzien. Op de dienstverlening, aanbiedingen en overeenkomsten van ReflexSystems is steeds de laatste versie van de algemene voorwaarden van toepassing.
- 1.2 Alle aanbiedingen van ReflexSystems zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk anders is aangegeven.
- 1.3 Eventuele algemene voorwaarden of andere van deze Algemene Voorwaarden van ReflexSystems afwijkende voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing.
- 1.4 Overeenkomsten tussen ReflexSystems en opdrachtgever komen tot stand door schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) bevestiging door ReflexSystems van een order/opdracht van opdrachtgever, dan wel door voltooiing door opdrachtgever van een (online) bestelproces en overigens door een begin van uitvoering van de order/opdracht door ReflexSystems. De opdrachtgever wordt geacht met de inhoud van de order/opdracht-bevestiging in te stemmen, tenzij hij binnen twee (2) dagen na dagtekening van de order/opdrachtbevestiging schriftelijk aan ReflexSystems te kennen geeft dat hij zich niet met de inhoud kan verenigen.
- 1.5 Elektronische communicatie van ReflexSystems wordt geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending door ReflexSystems, tenzij het tegendeel door opdrachtgever wordt bewezen. Het risico van het niet ontvangen zijn van berichten door opdrachtgever aan ReflexSystems als gevolg van afleveringsproblemen en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mail van opdrachtgever, komen voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 1.6 De opdrachtgever is gehouden het gekochte/de overeengekomen diensten binnen de overeengekomen tijd van ReflexSystems af te nemen. Bij gebreke daarvan is ReflexSystems gerechtigd de overeenkomst zonder

rechterlijke tussenkomst te ontbinden. In dat geval zal ReflexSystems gerechtigd zijn de zaken voor rekening en risico van de opdrachtgever tegen vergoeding van alle daaruit voortvloeiende kosten op te slaan en gerechtigd zijn de zaken ten laste van de opdrachtgever te verkopen en zich voor haar schade op de opbrengst daarvan te verhalen.

2 Prijs en betaling

- 2.1 Tenzij anders overeengekomen zijn alle door ReflexSystems gehanteerde prijzen exclusief omzetbelasting of andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, en onkosten, waaronder reis- en verblijfkosten voor dienstreizen, in opdracht van de opdrachtgever gemaakt. ReflexSystems is gerechtigd haar tarieven c.q. de gehanteerde prijzen en condities in Euro's jaarlijks aan te passen conform het prijsindexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, een en ander afgerond naar boven op het eerst gelegen tiental in Euro's.
- 2.2 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden overeenkomsten uitgevoerd tegen de op het moment van aflevering of uitvoering door ReflexSystems algemeen gehanteerde prijzen en condities in Euro's. ReflexSystems is derhalve gerechtigd (eerder) overeengekomen c.q. gehanteerde tarieven (tussentijds) te wijzigen.
- 2.3 Indien ReflexSystems op verzoek van of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht, die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan ReflexSystems worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ReflexSystems en met inachtneming van het bepaalde in deze algemene voorwaarden. ReflexSystems is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Opdrachtgever aanvaardt dat door de bedoelde werkzaamheden of prestaties het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verplichtingen van partijen kunnen worden beïnvloed, zowel in tijdsduur als in omvang.
- 2.4 Wanneer geplande afspraken met consultants van ReflexSystems geen doorgang kunnen hebben, dienen deze minimaal drie (3) werkdagen van tevoren schriftelijk door de opdrachtgever te worden geannuleerd. Met betrekking tot geplande afspraken met monteur geldt een annuleringsstermijn van minimaal één (1) werkdag. Indien dit niet tijdig wordt aangegeven, is ReflexSystems gerechtigd opdrachtgever het betreffende tarief van de niet-tijdig geannuleerde werkzaamheden door te berekenen. Ook wanneer een

- afpraak wel doorgang heeft, maar voortijdig dient te worden afgebroken om redenen die gelegen zijn aan de zijde van opdrachtgever, is ReflexSystems gerechtigd de opdrachtgever het volledige tarief in rekening te brengen van de dag, waarop de werkzaamheden voortijdig zijn afgebroken.
- 2.5 Voor het plannen van afspraken aangaande consultantswerkzaamheden, wordt een minimum gehanteerd van vier (4) uur per afspraak.
- 2.6 Tenzij anders overeengekomen factureert ReflexSystems op basis van nacalculatie. Op verzoek van de opdrachtgever hecht ReflexSystems een urenspecificatie aan de factuur. Opdrachtgever betaalt de factuur binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.7 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn vanaf dertig (30) dagen na factuurdatum. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is opdrachtgever tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke kosten overeenkomstig de staffel van het besluit Buitengerechtelijke Incassokosten, alsmede alle gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle advocaatkosten en kosten van externe deskundigen.
- 2.8 Indien met opdrachtgever overeengekomen is dat de verschuldigde bedragen voldaan worden per automatische incasso, machtigt opdrachtgever ReflexSystems tot het verrichten van deze automatische incasso. Indien de verschuldigde bedragen niet geïncasseerd kunnen worden om welke reden ook, is opdrachtgever direct in verzuim en zal opdrachtgever gehouden zijn tot volledige vergoeding van de in het vorige lid genoemde buitengerechtelijke kosten.
- 3 Vertrouwelijke informatie; niet-overname beding**
- 3.1 Partijen staan ervoor in dat alle in het kader van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als geheim worden beschouwd, indien deze door één der partijen als zodanig wordt aangeduid.
- 3.2 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede gedurende een (1) jaar na beëindiging daarvan, geen medewerkers van ReflexSystems, die bij de uitvoering van enige overeenkomst betrokken zijn geweest, in dienst nemen, dan wel op andere wijze - direct of indirect – voor zich laten werken.
- 3.3 Opdrachtgever en haar medewerkers zullen zijn of haar persoonlijke toegangscode tot de door ReflexSystems gefaciliteerde systemen niet overhandigen aan derden, noch deze aan derden in bruikleen geven, zonder nadrukkelijke toestemming van ReflexSystems.
- 4 Eigendomsvoorbehoud**
- 4.1 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van ReflexSystems totdat alle bedragen die opdrachtgever aan ReflexSystems op grond van alle tussen partijen gesloten overeenkomsten verschuldigd is, volledig aan ReflexSystems zijn voldaan. Indien opdrachtgever (mede) uit door ReflexSystems geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor ReflexSystems en houdt opdrachtgever de nieuwe gevormde zaak voor ReflexSystems totdat opdrachtgever alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. ReflexSystems blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2 Door ReflexSystems afgeleverde zaken, die krachtens lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, kunnen door opdrachtgever niet worden doorverkocht, in eigendom aan een derden worden overgedragen of met zekerheidsrechten worden bezwaard.
- 4.3 Indien de opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt of er gegronde vrees bestaat dat hij zulks niet zal doen is ReflexSystems gerechtigd afgeleverde zaken waarop het in lid 1 bedoelde eigendomsvoorbehoud rust bij de opdrachtgever of derden die de zaak voor de opdrachtgever houden weg te halen of weg te doen halen. De opdrachtgever is verplicht hiertoe alle medewerking te verschaffen op straffe van een boete van 10% van het door hem verschuldigde per dag.
- 4.4 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval door ReflexSystems alleen aan opdrachtgever verleend onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomsten verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 4.5 ReflexSystems kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van ReflexSystems onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan ReflexSystems verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 4.6 ReflexSystems is gerechtigd om de levering van goederen en/of dienstverlening aan een opdrachtgever op te schorten indien (i) de apparatuur van opdrachtgever en/of ReflexSystems wordt aangevallen of gehackt, (ii) de stabiliteit van de dienstverlening aan andere klanten van ReflexSystems wordt bedreigd, (iii) het goed en/of de dienstverlening wordt gebruikt om de infrastructuur van ReflexSystems aan te vallen, of (iv) het gebruik van het goed en/of de dienst significant hoger ligt dan de volgens de overeenkomst toebedeelde verbruiksruimte en dit leidt of zal leiden tot significante schade of hogere kosten voor ReflexSystems.

5 Intellectuele eigendom

- 5.1 Alle rechten van intellectuele eigendom of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ReflexSystems of haar licentiegevers. Tenzij anders overeengekomen verkrijgt opdrachtgever uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden en de wet of anderszins uitdrukkelijk door ReflexSystems worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.
- 5.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen. Aan opdrachtgever toegekende gebruiksrechten en bevoegdheden zijn hoogst persoonlijk en kunnen zonder schriftelijke toestemming van ReflexSystems of haar licentiegevers niet worden overgedragen aan derden of enige aan opdrachtgever gelieerde partij, noch zijn zij vatbaar voor sublicentiering. Het is opdrachtgever niet toegestaan toegekende gebruiksrechten en bevoegdheden te verhuren, leasen, verkopen, vervreemden, in zekerheid te geven of onder welke titel dan ook – al dan niet om niet – aan een ander ter beschikking te stellen, dan wel te doen gebruiken. Bij overtreding van het in dit artikellid bepaalde is opdrachtgever per extra gefaciliteerde administratie onmiddellijk een bedrag aan ReflexSystems verschuldigd ter grootte van de volledige som van licentiekosten van alle bij opdrachtgever in gebruik zijnde modules of software, vermeerderd met 15% Update & Ondersteuningsovereenkomst.
- 5.3 ReflexSystems kan technische maatregelen nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien ReflexSystems door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 5.4 Partijen staan ervoor in dat op de apparatuur, programmatuur of materialen, die zij ter bewerking, gebruik of overdracht beschikbaar stellen aan de andere partij, geen rechten van derden rusten die zich verzetten tegen gebruik, bewerking of overdracht. Partijen vrijwaren elkaar tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken of overdragen inbreuk maakt op enig recht van derden.

6 Medewerking door opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en nood-

zakelijke gegevens en/of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

- 6.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de geleverde apparatuur, programmatuur en door ReflexSystems te verlenen diensten, voor de controle- en beveiligingsprocedures, voor het vervaardigen en bewaren van reservekopieën van de door hem zelf opgebouwde bestanden en ingevoerde data, alsmede voor een adequaat systeembeheer.
- 6.3 Opdrachtgever is verplicht te handelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving en zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden.
- 6.4 Indien opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst door ReflexSystems nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ReflexSystems stelt, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ReflexSystems het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft ReflexSystems tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van ReflexSystems tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 6.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data, of telecommunicatiefaciliteiten, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van ReflexSystems staan. ReflexSystems is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn opzet of bewuste roekeloosheid van ReflexSystems.
- 6.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is ReflexSystems niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

7 Leveringstermijnen

- 7.1 Alle door ReflexSystems genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever-)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die ReflexSystems bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door ReflexSystems genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse data, gelden steeds als streefdata, binden ReflexSystems niet en steeds slechts een indicatief karakter. ReflexSystems spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste termijnen en uiterste data zoveel mogelijk in acht te nemen. ReflexSystems is ook nimmer gebonden aan een al dan niet uiterste termijn of datum, die vanwege

buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is ReflexSystems gebonden aan een al dan niet uiterste datum of termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen.

- 7.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van ReflexSystems, de kwaliteit van de gegevens en informatie die opdrachtgever verstrekt en de medewerking van opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal ReflexSystems zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 7.3 De enkele overschrijding van een door ReflexSystems genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste termijn of datum, brengt ReflexSystems niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn of datum zijn overeengekomen - komt ReflexSystems wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever expliciet de directie van ReflexSystems bij aangetekend schrijven in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat ReflexSystems in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

8. Beëindiging overeenkomst

- 8.1 Overeenkomsten worden door ReflexSystems aangegaan voor (a) een initiële periode die in de overeenkomst wordt omschreven, of (b) indien een door partijen gesloten overeenkomst niet schriftelijk voor een specifieke uitdrukkelijk bepaalde periode zou zijn overeengekomen, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een initiële periode van vijf (5) jaar. Gedurende de initiële periode kan opdrachtgever de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen. Indien opdrachtgever de overeenkomst na ommekomst van de initiële termijn zoals genoemd onder situatie (a) wenst te laten eindigen, dient opdrachtgever dat uiterlijk drie (3) maanden voordien schriftelijk aan ReflexSystems aan te geven, tenzij zulks in de overeenkomst anders zou zijn overeengekomen. Bij gebreke van tijdige schriftelijke mededeling aan ReflexSystems wordt de overeenkomst automatisch verlengd met een zelfde periode als de initiële periode. Een aldus te eniger tijd verlengde overeenkomst wordt telkens automatisch verlengd met een zelfde periode, zulks behoudens voorgenoemde tijdige schriftelijke mededeling door opdrachtgever aan ReflexSystems dat opdrachtgever de overeenkomst niet wenst voort te zetten. Indien opdrachtgever de overeenkomst na ommekomst van de (initiële) termijn zoals genoemd onder situatie (b) wenst te laten eindigen dient opdrachtgever dat uiterlijk negen (9) maanden voordien (dus

uiterlijk vier (4) jaar en drie (3) maanden na aanvang) schriftelijk aan ReflexSystems aan te geven, bij gebreke waarvan de overeenkomst automatisch voor een zelfde periode van 5 jaar wordt verlengd. Een aldus te eniger tijd verlengde overeenkomst wordt telkens automatisch verlengd met een periode van vijf (5) jaar tenzij opdrachtnemer ten minste drie (3) maanden voor ommekomst van de (nieuwe) einddatum schriftelijk aan ReflexSystems aangeeft de overeenkomst niet verder te willen verlengen. Opdrachtgever is gerechtigd een verlengde overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, doch zulks slechts tegen het einde van een (1) kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

- 8.2 ReflexSystems is gerechtigd de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang op te schorten of schriftelijk op te zeggen, indien de opdrachtgever - al dan niet voorlopige - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever wijzigt. ReflexSystems is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden, dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van opdrachtgever vervalt van rechtswege het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur en overige zaken. Vorengenoemd recht van ReflexSystems tot opschorting en opzegging van de overeenkomst, laat het recht van ReflexSystems op schadevergoeding onverlet.

9 Aansprakelijkheid

- 9.1 ReflexSystems aanvaardt slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 9.2 De totale aansprakelijkheid van ReflexSystems wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of een uit enige andere hoofde gehoudenheid tot vergoeding van schade, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan materiële schade aan zaken, redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht en redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
- 9.3 De totale aansprakelijkheid van ReflexSystems wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs

- exclusief omzetbelasting. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen exclusief omzetbelasting, gefactureerd gedurende het jaar voorafgaand aan de tekortkoming. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan honderdduizend euro (€ 100.000,-).
- 9.4 De aansprakelijkheid van ReflexSystems 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 ReflexSystems voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan ReflexSystems voorgeschreven derden, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van ReflexSystems wegens verminking, vernietiging of verlies van data, gegevens, documenten, domeinnamen en/of andersoortige (vermogens)rechten.
- 9.5 Tenzij nakoming door ReflexSystems blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ReflexSystems wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever de directie van ReflexSystems onverwijld bij aangetekend schrijven in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en ReflexSystems 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 ReflexSystems in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 9.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade en de ontstaansgrond zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) dagen na het ontstaan, althans binnen maximaal acht (8) dagen na het moment waarop de schade redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk bij ReflexSystems meldt.
- 9.7 Opdrachtgever vrijwaart ReflexSystems voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit het gebruik van door ReflexSystems geleverde diensten en/of zaken.
- 10 Overmacht**
- 10.1 ReflexSystems is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht van ReflexSystems wordt mede verstaan (i) overmacht van toeleveranciers van ReflexSystems, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van ReflexSystems die door opdrachtgever aan ReflexSystems zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan ReflexSystems is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, natuurramp en "acts of god", (viii) staking, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) onbeschikbaarheid van personeel bij ReflexSystems.
- 10.2 Wanneer de overmacht situatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, heeft ReflexSystems het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. De op dat moment reeds verrichte prestaties worden dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 11 Overdracht rechten**
- 11.1 Het is ReflexSystems te allen tijde toegestaan zijn vorderingen op opdrachtgever, zijn rechten en verplichtingen ten aanzien van opdrachtgever en zijn overeenkomsten met opdrachtgever, aan een derde over te dragen. Het is opdrachtgever niet toegestaan rechten en/of verplichtingen ten opzichte van ReflexSystems zonder toestemming van ReflexSystems aan een derde te verkopen, verhuren of anderszins geheel of gedeeltelijk over te dragen. ReflexSystems zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Dit beding is een beding als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW en heeft goederenrechtelijke werking.
- 12 Vertrouwelijke informatie**
- 12.1 Partijen zijn gedurende en na het einde van de overeenkomst(en) over en weer verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van hun overeenkomst hebben verkregen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen alle technische en niet-technische informatie inclusief werken waarop auteursrecht rust, bedrijfsgeheimen, technieken, schetsen, tekeningen, modellen, uitvindingen, know how, processen, apparaten, uitrusting, algoritmen, softwareprogramma's, documenten betreffende de broncode en alle informatie betreffende onderzoek, experimenteel werk, ontwikkeling, ontwerpdetails en –specificaties, financiële informatie, aankopen, verwerkingen, klantenlijsten, marketingplannen, technische procedures, ReflexSystems lijsten, prijzen en iedere andere aangelegenheid betreffende de zakelijke betrekkingen en/of financiën van partijen of klanten of andere personen die betrekking hebben op en/of gerelateerd zijn aan partijen. Onder vertrouwelijke informatie wordt niet begrepen informatie die ook voor anderen dan partijen via openbare bronnen toegankelijk is.
- 12.2 Partijen zullen te allen tijde bedoelde vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen en geheimhouden, deze niet openbaar maken, kopiëren of aan derden bekend maken en van de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze of op enig tijdstip gebruik maken, anders dan ten behoeve van hun overeenkomst(en) c.q. het doel waarvoor deze informatie hen ter beschikking werd gesteld, noch deze op enigerlei

wijze, direct of indirect, mondeling of schriftelijk, noch anderszins bekend maken aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Niettegenstaande het voorgaande is ReflexSystems bevoegd (vertrouwelijke) data te gebruiken voor analyse-doeleinden, zulks ter verbetering van de werking van haar software, de optimalisatie van (bedrijfs-)processen of andere soortgelijke doeleinden. ReflexSystems is bevoegd de uitkomst van de gemaakte analyses voor eigen doeleinden te gebruiken. De data zullen geen NAW-gegevens bevatten.

13 Reclame-uitingen

13.1 Door het aangaan van een overeenkomst met ReflexSystems verklaart opdrachtgever in te stemmen met het door ReflexSystems gebruik maken van de klantnaam en logo/beeldmerk van opdrachtgever op de website van ReflexSystems c.q. voor andere marketingdoeleinden.

14 Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is ReflexSystems gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. ReflexSystems is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van ReflexSystems.

14.2 Indien ReflexSystems dienstverlening verricht op basis van door opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door ReflexSystems te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van opdrachtgever aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan ReflexSystems ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan ReflexSystems verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van ReflexSystems.

14.3 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van ReflexSystems niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Leverancier mag worden verwacht, geheel bij opdrachtgever, onverminderd het recht van ReflexSystems met alle middelen tegenbewijs te leveren.

14.4 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van ReflexSystems als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever.

14.5 De overeenkomst tussen ReflexSystems en opdrachtgever wordt beheerst door het Nederlands recht.

14.6 In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen ReflexSystems en de opdrachtgever, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank te Amsterdam.

Levering van standaardsoftware

Deze bepalingen zijn naast het algemene gedeelte van deze algemene voorwaarden van toepassing indien ReflexSystems standaardsoftware aan opdrachtgever levert.

15 Standaardsoftware

15.1 ReflexSystems staat er voor in dat door haar vervaardigde standaardsoftware voldoet aan de in de eventuele documentatie omschreven specificaties. Aanvullende functionaliteit (maatwerk aanpassingen) kan, indien mogelijk, door ReflexSystems op kosten van opdrachtgever worden vervaardigd. ReflexSystems brengt hiervoor op verzoek van opdrachtgever een offerte uit.

15.2 Opdrachtgever is verplicht om ten minste één (1) keer per kalender jaar de door ReflexSystems vervaardigde standaardsoftware te updaten, tenzij ReflexSystems in een voorkomend geval opdrachtgever schriftelijk zou adviseren dat niet te doen.

16. Gebruiksrecht

16.1. ReflexSystems stelt aan opdrachtgever de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.

16.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door ReflexSystems en het gebruiksrecht van opdrachtgever zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.

16.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van ReflexSystems niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande ReflexSystems tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan ReflexSystems verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

17. Gebruiksbeperkingen

- 17.1. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met ReflexSystems inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op: - het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of – het maximaal aantal verwerkings-eenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of – bepaalde – al dan niet met naam of functie aangeduide – personen die binnen de organisatie van opdrachtgever de programmatuur mogen gebruiken, en/of – het maximaal aantal gebruikers dat – al dan niet gelijktijdig – binnen de organisatie van opdrachtgever de programmatuur mag gebruiken, en/of – de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of – bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of – iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 17.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag opdrachtgever 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 opdrachtgever de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden.
- 17.3. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens ReflexSystems uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van ReflexSystems toegang tot zijn gebouwen en systemen aan ReflexSystems verlenen. ReflexSystems zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die ReflexSystems in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

18. Acceptatietest en acceptatie

- 18.1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt opdrachtgever 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.

19. Kleine fouten

- 19.1. ReflexSystems garandeert niet dat door haar vervaardigde standaardsoftware vrij is van kleine fouten, die operationele of productieve ingebruikname van de software niet in de weg staan.

Ontwikkeling van software

Deze bepalingen zijn naast het algemene gedeelte van deze algemene voorwaarden van toepassing indien ReflexSystems in opdracht van de opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en/of laat ontwikkelen.

20. Door derden ontwikkelde software

- 20.1. Indien ReflexSystems door derden ontwikkelde software aan opdrachtgever levert, zijn de voorwaarden van deze derden van toepassing. Indien de voorwaarden van bedoelde derden niet volledig zijn, gelden ter aanvulling op de voorwaarden de onderhavige algemene voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden van bedoelde derden. De voorwaarden worden op verzoek aan opdrachtgever toegezonden.
- 20.2. ReflexSystems staat er niet voor in dat de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door opdrachtgever. ReflexSystems garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.

21. Gebruiksduur

- 21.1. Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ReflexSystems retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging ReflexSystems onverwijld schriftelijk melding maken. ReflexSystems is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door opdrachtgever gewenste dataconversie.

22. Specificaties

- 22.1. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. ReflexSystems zal de werkzaamheden met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat.
- 22.2. ReflexSystems is bevoegd de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 22.3. Op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever kan de broncode van de software middels een Escrow-overeenkomst bij een derde in bewaring worden gegeven. De kosten, verband houdende met het aangaan van een Escrow-overeenkomst en de in bewaaring, zijn voor rekening van opdrachtgever.

23. Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

23.1. Bij gebreke van een andersluidend overeengekomen factureringsschema wordt 50% van de door ReflexSystems ingeschatte uren vooraf gefactureerd en het restant bij afronding van de ontwikkelingswerkzaamheden.

24 Levering, installatie en acceptatie

24.1 ReflexSystems zal de te ontwikkelen software aan opdrachtgever, conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door ReflexSystems uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

24.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen, na aflevering of, indien een door ReflexSystems uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de software voor productieve doeleinden te gebruiken.

24.3 De software zal tussen partijen zijn geaccepteerd:

- Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen; bij de aflevering of, indien een door ReflexSystems uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, hij de voltooiing van de installatie;
- Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode;
- Indien ReflexSystems vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt waarin melding wordt gemaakt van fouten: op het moment dat deze fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die aan acceptatie niet in de weg staan.

24.4 Onder "fouten" wordt in deze algemene voorwaarden volstaan het niet voldoen van (onderdelen van) de vervaardigde software aan de door partijen schriftelijk vastgelegde functionele specificaties.

24.5 In afwijking van het in lid 3 van dit artikel gestelde zal de software, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

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

24.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten heeft, zal opdrachtgever ReflexSystems uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk testrapport over de fouten informeren. ReflexSystems zal zich naar beste vermogen inspannen om de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen,

waarbij ReflexSystems gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel software omwegen probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen.

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

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

25 Garantieperiode

25.1 Gedurende een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, drie (3) maanden na acceptatie, zal ReflexSystems naar beste vermogen eventuele fouten in de software herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ReflexSystems zijn gemeld. ReflexSystems garandeert niet dat de software zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval ReflexSystems haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. ReflexSystems kan haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan ReflexSystems toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever, al dan niet met toestemming van ReflexSystems, wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

26 Onderhoud

26.1 Opdrachtgever is, na afloop van de garantieperiode, niet gehouden onderhoud aan de geleverde software uit te voeren, tenzij partijen een update-overeenkomst zijn aangegaan.

Levering van meetapparatuur en/of hardware

Deze bepaling is naast het algemene gedeelte van deze algemene voorwaarden van toepassing indien ReflexSystems meetapparatuur en/of hardware aan opdrachtgever levert.

27 Garantie

27.1. ReflexSystems staat gedurende twaalf (12) maanden na levering in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde meetapparatuur en hardware, uitgezonderd de van derden betrokken hardware, en zal gedurende twaalf maanden na levering kosteloos alle gebreken herstellen, die zijn opgetreden als gevolg van:

- een fout in de door ReflexSystems toegepaste constructie;
- gebrekkige afwerking of gebruik van slecht materiaal;
- ondeugdelijke montage/installatie door ReflexSystems.

27.2. Onder de garantie vallende gebreken zullen door ReflexSystems worden hersteld door reparatie of vervanging van het gebrekkige onderdeel, al dan niet in het bedrijf van ReflexSystems of door toezending van een onderdeel ter vervanging, een en ander ter keuze van ReflexSystems. Alle overige kosten, verband houdende met reparatie of vervanging, zoals bijvoorbeeld transportkosten, reis- en verblijfskosten of kosten van demontage en montage, zijn voor rekening van opdrachtgever.

27.3. Buiten de garantie vallen gebreken, die optreden in of het gevolg zijn van:

- De niet-inachtneming van bedienings- en onderhoudsvoorschriften danwel ander dan het voorziene normale gebruik;
- Normale slijtage;
- Montage/installatie of reparatie door derden, waaronder begrepen de opdrachtgever;
- De toepassing van enig overheidsvoorschrift inzake de aard of kwaliteit van de toegepaste materialen;
- In overleg met opdrachtgever aangewende gebruikte materialen respectievelijk zaken;
- Materialen of zaken, die door de opdrachtgever aan ReflexSystems ter bewerking zijn verstrekt;
- Materialen, zaken, werkwijzen en constructies, voor zover op uitdrukkelijke instructie van de opdrachtgever toegepast, alsmede van door of namens opdrachtgever aangeleverde materialen en zaken;
- Door ReflexSystems van derden betrokken onderdelen, voor zover derde geen garantie aan ReflexSystems heeft verstrekt.

27.4. Indien de opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting, die voor hem uit de met ReflexSystems gesloten overeenkomst voortvloeit, is ReflexSystems niet tot enige garantie gehouden.

27.5. Indien de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van ReflexSystems tot demontage,

reparatie of andere werkzaamheden ter zake van het product overgaat, vervalt elke aanspraak uit hoofde van garantie.

27.6. Indien ReflexSystems ter voldoening aan zijn garantieverplichtingen onderdelen/producten vervangt, worden de te vervangen onderdelen/producten eigendom van ReflexSystems.

27.7. Een beroep op garantiebepalingen dient schriftelijk bij ReflexSystems te worden gedaan ten spoedigste na constatering van de omstandigheid waarvoor de garantie geldt doch uiterlijk binnen één (1) maand, zulks op straffe van verval van de garantie. Rechtsvorderingen van opdrachtgever, gebaseerd op door ReflexSystems verstrekte garantie overeenkomstig dit artikel, dienen binnen drie (3) maanden na het verstrijken van de garantietermijn aanhangig te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de rechtsvordering vervalt.

28 Doorlevering van door derden vervaardigde hardware

Indien ReflexSystems door derden ontwikkelde hardware aan opdrachtgever levert, zijn de voorwaarden voor deze derden van toepassing, met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden van bedoelde derden. De voorwaarden liggen ter inzage bij ReflexSystems en worden op verzoek aan opdrachtgever toegezonden.

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en ReflexSystems om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de algemene voorwaarden van ReflexSystems onverkort.

Overige diensten

Deze bepaling is naast het algemene gedeelte van deze algemene voorwaarden van toepassing indien ReflexSystems diensten aan opdrachtgever levert.

29 Diensten

29.1. Indien ReflexSystems diensten verricht op basis van door opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door ReflexSystems te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle hem aan ReflexSystems ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan ReflexSystems verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van ReflexSystems.

29.2. Opdrachtgever zal ReflexSystems schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor ReflexSystems van belang zijn of kunnen zijn, zoals met betrekking tot de wijze van rapporteren, vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen

- en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor ReflexSystems mogelijk niet bekende feiten en omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door ReflexSystems verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en ReflexSystems hiervan op de hoogte stellen.
- 29.3 ReflexSystems zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van ReflexSystems worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover ReflexSystems uitdrukkelijk een resultaat schriftelijk heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens - naar de mening van ReflexSystems - met voldoende bepaalbaarheid is omschreven.
- 29.4 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is ReflexSystems gerechtigd de aanvang van de diensten die tot de volgende fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 29.5 Indien de dienstverlening van ReflexSystems op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur omvat, zal ReflexSystems telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. ReflexSystems kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. ReflexSystems zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. ReflexSystems staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ReflexSystems.
- 29.6 Ook indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ReflexSystems steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met naar de mening van ReflexSystems dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 29.7 De dienstverlening en werkzaamheden van ReflexSystems zullen worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van ReflexSystems. In de planning en bij de uitvoering van de werkzaamheden zal daarvan niet worden afgeweken, tenzij met nadere schriftelijke instemming van ReflexSystems.
- 29.8 Indien opdrachtgever een Update & Ondersteuning overeenkomst is aangegaan kan hij voor die diensten gebruik maken van de Helpdesk. De openingstijden en bereikbaarheid zijn op werkdagen tussen 7:30 en 17:30 uur.
- 29.9 Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal ReflexSystems zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ReflexSystems te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. ReflexSystems is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmawegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 29.10 Indien ReflexSystems het onderhoud online verricht, zal opdrachtgever zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. ReflexSystems is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van opdrachtgever niet voldoen aan de door ReflexSystems gestelde eisen.
- 29.11 Opdrachtgever zal alle door ReflexSystems verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door opdrachtgever indien dit naar het oordeel van ReflexSystems noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan ReflexSystems het onderhoud opschorten of beperken. Indien ReflexSystems dienstverlening verricht op basis van door opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door ReflexSystems te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan ReflexSystems ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan ReflexSystems verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van ReflexSystems.
- 29.12 Het onderhoud door ReflexSystems laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijke voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daarentrent zal opdrachtgever zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 29.13 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van ReflexSystems niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, geheel bij opdrachtgever, zulks on-

verminderd het recht van ReflexSystems met alle middelen tegenbewijs te leveren.

30. Nieuwe versies van de programmatuur

- 30.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van ReflexSystems.
- 30.2. ReflexSystems kan van opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

31. Uitsluitingen

- 31.1. Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- (a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - (b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens ReflexSystems;
 - (c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - (d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van ReflexSystems valt;
 - (e) het nalaten van opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - (f) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door ReflexSystems wordt onderhouden;
 - (g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - (h) andere niet aan ReflexSystems toe te rekenen oorzaken.
- 31.2. Indien ReflexSystems onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband met het bepaalde in het vorige lid kan ReflexSystems de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door opdrachtgever verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

Application service provision en Saas

Deze bepalingen zijn naast het algemene gedeelte van deze algemene voorwaarden van toepassing in geval van application service provision en software as a service.

32. Aanvulling op Toepasselijkheid

- 32.1. Voor de toepassing van deze bepalingen wordt onder application service provision en software as a service verstaan: het door ReflexSystems 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

33. Dienstverlening

- 33.1 ReflexSystems zal aan opdrachtgever de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van application service provision en/of software as a service verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal ReflexSystems de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door ReflexSystems aangegeven infrastructuur installeren. ReflexSystems is gerechtigd om infrastructuur op ieder moment en naar eigen inzicht aan te passen of te wijzigen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is ReflexSystems niet verantwoordelijk voor de aanschaf (waaronder begrepen het verkrijgen van juiste licenties) en/of goede werking van de infrastructuur en/of programmatuur van opdrachtgever of die van derden. Opdrachtgever vrijwaart ReflexSystems tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen van opdrachtgever of die van andere partijen in gebruik van opdrachtgever inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde.
- 33.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstellings.
- 33.3. Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van opdrachtgever omvat, zal ReflexSystems met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per maand, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. ReflexSystems zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij ReflexSystems gebruikelijke termijnen.

ReflexSystems zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

34. Uitvoering dienstverlening

- 34.1. ReflexSystems kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal ReflexSystems opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten.
- 34.2. ReflexSystems kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur dan wel met nieuwe of gewijzigde infrastructuur. ReflexSystems is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst, infrastructuur of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 34.3. ReflexSystems kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. ReflexSystems zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan opdrachtgever.
- 34.4. Alle door ReflexSystems bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van ReflexSystems of diens toeleveranciers, ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door ReflexSystems.
- 34.5. ReflexSystems is nimmer gehouden opdrachtgever een fysieke drager met de in het kader van application service provision en/of software as a service aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, te verstrekken.

35. Garantie

- 35.1. ReflexSystems staat er niet voor in dat de in het kader van application service provision en/of software as a service aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. ReflexSystems zal zich er voor inspannen gebreken in de infrastructuur en/of programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het infrastructuur en/of programmatuur betreft die door ReflexSystems zelf is geïnstalleerd dan wel ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ReflexSystems zijn gemeld. ReflexSystems kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat nieuwe dan wel gewijzigde infrastructuur en/of een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. ReflexSystems staat er niet voor in dat gebreken in infrastructuur en/of programmatuur die niet zelf door ReflexSystems is geïnstalleerd dan wel ontwikkeld, zullen worden verholpen. ReflexSystems is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of pro-

bleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de infrastructuur en/of de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is geïnstalleerd dan wel ontwikkeld, kan ReflexSystems volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan opdrachtgever in rekening brengen.

- 35.2. ReflexSystems staat er niet voor in dat de in het kader van application service provision en/of software as a service aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 35.3. De door ReflexSystems aan opdrachtgever te berekenen tarieven en overige kosten zijn gebaseerd op een gemiddeld normaal gebruik (fair use). ReflexSystems is gerechtigd hetgeen het gemiddeld normaal gebruik (t.z.v. infrastructuur, back-up, storage, mailverkeer etc.) te boven gaat aan opdrachtgever door te berekenen. ReflexSystems zal het dataverkeer monitoren en zal indien het dataverkeer van opdrachtgever naar het oordeel van ReflexSystems verhoudingsgewijs – ten opzichte van andere klanten van ReflexSystems – hoog is, in overleg treden met opdrachtgever teneinde te bezien of opdrachtgever het dataverkeer kan beperken, dan wel om nadere structurele afspraken te maken over de tariefstelling.

36. Verwerking persoonsgegevens

- 36.1. ReflexSystems garandeert niet dat opdrachtgever door programmatuur van ReflexSystems in gebruik te nemen zal voldoen aan de huidige privacywetgeving, waaronder maar niet gelimiteerd tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet.
- 36.2. Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door opdrachtgever worden ingevoerd in de in het kader van application service provision en/of software as a service aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur.
- 36.3. Onverminderd het bepaalde in de Algemene Bepalingen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door opdrachtgever worden verwerkt bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens ReflexSystems voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart ReflexSystems tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 36.4. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen.

De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat ReflexSystems ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' 'in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is. ReflexSystems zal persoonsgegevens slechts verwerken voor zover nodig in het kader van de overeengekomen levering van goederen of diensten en ter bestrijding van fraude of aanvallen op ReflexSystems. ReflexSystems zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van ReflexSystems begrepen en komen volledig voor rekening van opdrachtgever.