

# ALGEMENE VOORWAARDEN DÉHORA

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van Déhora en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Déhora en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.1.2 **Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.** Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Déhora, tenzij deze door Déhora uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden Déhora zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 33193627.

1.1.4 Déhora is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden Déhora aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Déhora zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

1.1.5 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Déhora en/of de tussen Déhora en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Déhora zijn vastgelegd.

1.1.6 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Déhora gesloten overeenkomst.

1.1.7 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

### 1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden Déhora worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden:  
Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.

1.2.3 Back-up:  
Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

1.2.4 Déhora:  
De Déhora onderneming binnen de Déhora groep, diens rechtsoptvolgers dan wel een aan de Déhora groep verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Déhora van toepassing heeft verklaard.

1.2.5 Déhora Producten:  
Alle door Déhora verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Déhora berusten.

1.2.6 Derden Producten:  
Alle door Déhora verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Déhora berusten.

1.2.7 Fair Use:  
Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten.

1.2.8 Fixed Price:  
Zoals nader omschreven in artikel 7.3.

1.2.9 Fouten:  
Het niet voldoen aan de door Déhora schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk Déhora Producten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk

overeengekomen functionele specificaties.

1.2.10 Garantie:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.5.

1.2.11 Identificatiegegevens:  
Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.

1.2.12 Nacalculatie:  
Zoals nader omschreven in artikel 7.4.

1.2.13 Objectcode:  
De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.

1.2.14 Onderhoud:  
Zoals nader omschreven in artikel 2.2.

1.2.15 Opdrachtgever:  
Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.

1.2.16 Opleidingen:  
Cursussen, opleidingen, trainingen e.d.

1.2.17 Procesdata:  
De binnen de SaaS-service door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.

1.2.18 Producten:  
Alle door Déhora verstrekte Déhora Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. SaaS-service valt onder Producten.

1.2.19 SaaS-service:  
SaaS(Software as a Service)-service omvat het door Déhora direct en/of indirect (middels derden) beschikbaar stellen van Producten middels een webapplicatie.

1.2.20 Sourcecode:  
De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdocumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.

1.2.21 Support:  
Zoals nader omschreven in artikel 2.4.

1.2.22 Voorschot:  
Zoals nader omschreven in artikel 7.5.

1.2.23 Werkdagen:  
Normale Nederlandse werktijden (07.00-19.00) en werkdagen (maandag t/m vrijdag), uitgezonderd nationale feestdagen.

### 1.3 Bevestiging

1.3.1 Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Déhora zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Déhora.

### 1.4 Aanbiedingen

1.4.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.

1.4.2 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

### 1.5 Overeenkomsten

1.5.1 Indien een offerte, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door Déhora wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na dit document ondertekend te retourneren aan Déhora, aanvaardt Opdrachtgever door betaling van de vergoedingen aan Déhora de inhoud van dit document en de Algemene Voorwaarden Déhora.

1.5.2 Een overeenkomst tussen Déhora en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur zoals nader tussen partijen overeengekomen en/of door Déhora voor het aangaan van de overeenkomst is vastgesteld.

1.5.3 Indien partijen geen duur zijn overeengekomen dan heeft de overeenkomst een duur voor onbepaalde tijd. Opzegging van de overeenkomst voor onbepaalde tijd, vindt plaats door middel van een aangetekende brief met inachtnaam van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen.

1.5.4 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst

- geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.5.5** Partijen hebben overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien de wederpartij een natuurlijke persoon is bij overlijden van de wederpartij, indien de wederpartij een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor de wederpartij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien de wederpartij's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van Déhora op Oprachtgever direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.6** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontnemen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent betaling voor verrichte werkzaamheden, eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.6 Medewerking/Informatieplicht Oprachtgever**
- 1.6.1** Alle opdrachten worden door Déhora uitgevoerd op basis van de door Oprachtgever aan Déhora kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2** Oprachtgever zal Déhora alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Oprachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Déhora staan, of indien Oprachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Déhora in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Déhora het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Déhora te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Oprachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.7.1** Déhora en Oprachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Oprachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2** Déhora is gerechtigd de naam en het logo van Oprachtgever op de Déhora website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3** Oprachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Déhora, behoudens schriftelijke toestemming van Déhora. Oprachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.7.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Oprachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Déhora om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.8 Aansprakelijkheid**
- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van Déhora zal, met inachtneming van artikel 1.8.2, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van Euro 50.000,- (vijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.2** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Déhora vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Oprachtgever aan Déhora op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 50.000,- (vijftigduizend).
- 1.8.3** De totale aansprakelijkheid van Déhora voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.4** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
  - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Oprachtgever aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.8.5** Aansprakelijkheid van Déhora voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Oprachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Oprachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.6** Buiten het in artikel 1.8.1 en 1.8.3 genoemde geval rust op Déhora geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.7** De aansprakelijkheid van Déhora ontstaat slechts indien Oprachtgever Déhora, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Déhora ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Déhora in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.8** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Oprachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Déhora daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.9** Oprachtgever vrijwaart Déhora van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Oprachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Déhora is afgeleverd.
- 1.8.10** Déhora aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die Déhora aan Oprachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal Déhora zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Oprachtgever.
- 1.9 Overdracht**
- 1.9.1** De tussen Déhora en Oprachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Déhora.
- 1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming**
- 1.10.1** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Déhora liggen en bedrijfsrisico's van Déhora, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Déhora, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te

- verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.
- 1.10.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Déhora de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** Déhora behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Déhora voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.10.4** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.
- 1.11 Nietigheid**
- 1.11.1** Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.11.2** Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.
- 1.12 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**
- 1.12.1** Op alle door Déhora met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2** Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 1.12.3** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.
- 1.12.4** Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.
- 2. DÉHORA PRODUCTEN**
- 2.1 Gebruiksrecht Programmatuur**
- 2.1.1** Déhora verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten, met daarbij behorende documentatie.
- 2.1.2** Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten op de met Déhora overeengekomen verwerkingseenheid en het met Déhora overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot 1 (één).
- 2.1.3** Het gebruiksrecht voor software Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.1.4** Het is Opdrachtgever verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Déhora te hebben ontvangen.
- 2.1.5** Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één Back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Déhora.
- 2.1.6** Het gebruiksrecht op de Producten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.7** Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.8** Reverse engineering of decompilatie van de Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechsens toegelaten.
- 2.1.9** Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 2.1.10** De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 5. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- 2.2 Onderhoud**
- 2.2.1** Déhora biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen.
- 2.2.2** Onderhoud op de Producten geschiedt op basis van een periodiek Voorschot en tegen nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen in artikel 2.2 is bepaald.
- 2.2.3** Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicentieerde Producten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde Product inhouden. Déhora is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.
- 2.2.4** Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan Déhora te maken.
- 2.2.5** Onderhoud zal plaatsvinden op een door Déhora aangewezen locatie. Déhora is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembeperkende maatregelen te implementeren.
- 2.2.6** Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Déhora gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.
- 2.2.7** Déhora is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Producten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 2.2.8** Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door Déhora aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Déhora zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.
- 2.3 Adviezen**
- 2.3.1** Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support (artikel 2.4), consultancy, training & development, detachering van medewerkers, werving & selectie en onderzoeksdiensten zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 2.3.2** Déhora is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 2.3.3** Déhora zal adviezen geven op basis van door Déhora aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.
- 2.4 Support**
- 2.4.1** Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten. Support geschiedt in beginsel op basis van een periodiek Voorschot. Op grond van dit periodieke Voorschot is Opdrachtgever gerechtigd tot 12 (twaalf) respons uren per jaar. Indien deze vooraf toegekende uren overschreden worden, zal het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
- 2.4.2** Déhora zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten. Déhora is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases,

etc. van de Producten.

## 2.5 Maatwerk

- 2.5.1 Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.
- 2.5.2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Déhora Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Déhora zal de Déhora Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 2.5.3 Déhora is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Déhora ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.5.4 De ontwikkeling van maatwerk geschiedt volgens de door Déhora vast te stellen fases. Indien Opdrachtgever de door Déhora voorgestelde fases niet wenst te volgen geschiedt dit geheel voor risico (en rekening) van Opdrachtgever.
- 2.5.5 Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Déhora berusten, zoals omschreven in artikel 8.1.

## 2.6 Meerwerk

- 2.6.1 Indien Déhora van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Déhora daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.6.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

## 2.7 Installatie en Implementatie

- 2.7.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Déhora de Producten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 2.7.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Déhora opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 2.7.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat de vereiste Algemene Voorwaarden Derden verkregen zijn om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 2.7.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Déhora om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

## 2.8 Back-ups

- 2.8.1 Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Déhora zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 2.8.2 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor Déhora wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat Déhora geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal Déhora Back-ups maken. Déhora is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups.

## 2.9 Werkzaamheden

- 2.9.1 Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 2.9.2 Voor elke onafgebroken periode waarin Déhora voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Déhora verricht, is Déhora gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake

indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.

- 2.9.3 Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk op zon- en feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

- 2.9.4 Déhora is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

## 3. SAAS-SERVICE

### 3.1 SaaS-service Algemeen

- 3.1.1 De SaaS-service geschiedt uitsluitend op een door Déhora goedgekeurde locatie en op de door Déhora goedgekeurde apparatuur.

- 3.1.2 Déhora kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden SaaS-service. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.

- 3.1.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de SaaS-service, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Déhora vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Déhora rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de SaaS-service en het gebruik ervan door Déhora opgeschort.

- 3.1.4 Opdrachtgever stelt Déhora in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.1.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.

- 3.1.5 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Déhora omtrent de SaaS-service op te volgen.

- 3.1.6 Déhora is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de SaaS-service te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Déhora verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de SaaS-service die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

- 3.1.7 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Déhora. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Déhora die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.

- 3.1.8 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.

- 3.1.9 Déhora stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud voor wat betreft de SaaS-service, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de SaaS-service dan wel het niet-beschikbaar zijn van de SaaS-service. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden van 00.00 tot 06.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

### 3.2 Verplichtingen Déhora SaaS-service

- 3.2.1 Déhora draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de SaaS-service. Déhora zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door Déhora, streven naar een beschikbaarheidspercentage van:

- a) 98% van maandag t/m vrijdag tussen 06.00 en 24.00 uur (CET);
- b) 70% van maandag t/m vrijdag tussen 24.00 en 06.00 uur (CET);
- c) 70% van zaterdag t/m zondag tussen 00.00 en 24.00 uur (CET).

- 3.2.2 Het in artikel 3.2.1 genoemde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud is hierin niet begrepen.

- 3.2.3 Déhora garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het

- Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden, wanneer Déhora van het gebruik en/of de ter beschikking stelling van deze verbindingen afhankelijk is van derde telecommunicatieleveranciers.
- 3.2.4** Déhora heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 3.2.5** Déhora zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de SaaS-service te verzekeren. Déhora maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.
- 3.2.6** Déhora zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Déhora gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).
- 3.3 Gebruik Van Identificatiegegevens**
- 3.3.1** Déhora zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Déhora hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 3.3.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Déhora aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 3.3.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Déhora Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 3.3.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 3.3.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.
- 3.4 Dataverkeer van Opdrachtgever**
- 3.4.1** Déhora heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Déhora treedt slechts op als een doorgeefluik. Déhora geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 3.4.2** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever.
- 3.4.3** Opdrachtgever vrijwaart en houdt Déhora schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.
- 3.4.4** In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 8, blijven Procesdata (intellectueel) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Déhora, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerksrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.
- 3.4.5** Procesdata wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard voor een periode van maximaal 3 (drie) jaar. Na het einde van de overeenkomst is Déhora niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.
- 3.4.6** Déhora zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Déhora garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata en/of overige data vanaf het moment van het inlezen van Procesdata en/of overige data in een andere applicatie.
- 3.4.7** Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 3.5 Verplichtingen Opdrachtgever SaaS-service**
- 3.5.1** Indien middels de SaaS-service persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de SaaS-service, vrijwaart Opdrachtgever Déhora van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 3.5.2** Opdrachtgever zal Déhora onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de SaaS-service.
- 3.5.3** Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Déhora omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door Déhora gegeven aanwijzingen niet navolgt is Déhora bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de SaaS-service aan Opdrachtgever stop te zetten. Déhora zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Déhora getroffen maatregelen.
- 3.6 Persoonsgegevens**
- 3.6.1** Opdrachtgever dient zelf expliciet toestemming te verkrijgen van de betrokken personen voor het invoeren/registreren van de door Opdrachtgever vergaarde (persoons)gegevens.
- 3.6.2** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden verzonden dan wel bewerkt en/of verwerkt door de apparatuur en/of programmatuur van Déhora ten behoeve van Opdrachtgever.
- 3.6.3** Opdrachtgever vrijwaart Déhora van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.
- 3.6.4** Voorzover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Déhora voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat ondermeer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor Déhora. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Déhora hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 3.6.5** Met uitzondering van hetgeen in artikel 3.6.1 gesteld, is Déhora verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Déhora noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en zij zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Déhora.
- 4. OPLEIDINGEN**
- 4.1 Aanmelding**
- 4.1.1** Aanmelding tot deelname aan een Opleiding dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Opleiding te geschieden. Indien de gewenste Opleiding is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.
- 4.1.2** Déhora verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een schriftelijke bevestiging van de voor Opdrachtgever geplande Opleiding. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.
- 4.1.3** Er geldt een bedenktijd van 14 dagen vanaf het moment dat Déhora de inschrijving bevestigd heeft (herroepingsrecht). Opdrachtgever maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per post of e-mail een ondubbelzinnige verklaring te sturen dat Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden. Daarna heeft Opdrachtgever 14 dagen de tijd om het ontvangen studiemateriaal voldoende gefrankeerd en aangetekend te retourneren. De kosten van het retour zenden zijn voor rekening van Opdrachtgever; het verzendbewijs dient zorgvuldig bewaard te worden tot Opdrachtgever van Déhora een bericht van ontvangst van het lespakket heeft gekregen.
- 4.1.4** Opleidingen worden verstrekt tegen de dan geldende Opleidingstarieven. Déhora is gerechtigd de door Déhora gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Opleidingsruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.
- 4.2 Annulering**
- 4.2.1** Déhora behoudt zich het recht voor een Opleiding wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren.

- Oprachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (één) week voor aanvang van de Opleiding over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Opleidingskosten zullen worden gerestitueerd. Indien er onvoldoende deelnemers voor een Opleiding zijn, kan Oprachtgever beslissen toch deel te nemen aan de Opleiding tegen een hogere Opleidingsprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.
- 4.2.2** Annulering door Oprachtgever dient schriftelijk (daaronder begrepen e-mail) te geschieden.
- 4.2.3** Annulering door Oprachtgever is kosteloos tot uiterlijk 4 (vier) weken voor aanvang van de Opleiding, nadien wordt 50% van de verschuldigde Opleidingskosten in rekening gebracht. Indien Oprachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Opleiding annuleert, behoudt Déhora zich het recht voor 100% van de verschuldigde Opleidingskosten in rekening te brengen.
- 4.2.4** Indien Oprachtgever zich, in het geval van annulering door Oprachtgever, binnen 6 (zes) maanden opnieuw inschrijft voor deze Opleiding, zal Oprachtgever een korting ontvangen tot maximaal 30% van het gedeelte van de betaalde Opleidingskosten die bij annulering niet aan Oprachtgever zijn gerestitueerd.
- 4.2.5** De kosten voor de gecertificeerde opleidingen (open inschrijving) zijn inclusief 1 (één) herexamen. Indien Oprachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang van een afspraak voor het herexamen, deze afspraak wenst te herzien of te annuleren, behoudt Déhora zich het recht om bij een tweede ingeplande afspraak de kosten voor het alsdan benodigde herexamen bij Oprachtgever in rekening te brengen.
- 4.3 Uitvoering**
- 4.3.1** Déhora zal alles in het werk stellen om de Opleiding conform het gepubliceerde rooster te verzorgen, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een Opleiding als gevolg van bijzondere omstandigheden geen doorgang kan vinden of moet worden onderbroken. In een dergelijk geval zal Déhora er naar redelijkheid naar streven om de Opleiding eventueel op een later tijdstip te verzorgen, c.q. te voltooien. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen reeds betaalde Opleidingskosten naar rato worden gerestitueerd.
- 4.4 Certificaten**
- 4.4.1** Aan het einde van iedere Opleiding ontvangt iedere deelnemer een (deelname)certificaat, tenzij anders aangegeven door Déhora.
- 4.4.2** Déhora is gerechtigd eisen te stellen aan het verkrijgen van een (deelname)certificaat, zoals doch niet beperkt tot voldoende deelname aan de Opleiding en het met succes afleggen van examens of de daarvoor geboden herkansingen.
- 4.5 Incompany Opleidingen**
- 4.5.1** Incompany Opleidingen zijn voor Oprachtgever verzorgde Opleidingen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Oprachtgever. Incompany Opleidingen kunnen zowel op locatie van Déhora als op locatie van Oprachtgever verzorgd worden.
- 4.5.2** Tarieven voor incompany Opleidingen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft Déhora het recht de Opleidingsdagprijs te verhogen of te verlagen.
- 4.5.3** Indien incompany Opleidingen op locatie bij Oprachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen.
- 4.6 Weigering Deelnemer**
- 4.6.1** Déhora behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Opleiding te weigeren:
- indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Opleiding;
  - uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor Déhora redelijke gronden.
- 5. DERDEN PRODUCTEN**
- 5.1 Derden Producten**
- 5.1.1** Déhora is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Déhora is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.2** Indien Déhora Derden Producten levert aan Oprachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Déhora tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 5.1.3** Déhora levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.4** Er vindt door Déhora geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2 Algemene Voorwaarden Derden**
- 5.2.1** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Déhora van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Déhora, uitsluitend op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Déhora deze heeft ontvangen.
- 5.2.2** De Algemene Voorwaarden Déhora treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Déhora en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Déhora de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.
- 6. AFLEVERING**
- 6.1 (Leverings)termijn**
- 6.1.1** Alle door Déhora eventueel genoemde en voor Déhora geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Déhora bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 6.1.2** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Déhora naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Déhora en Oprachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 6.1.3** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Déhora behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Déhora. Déhora aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.
- 6.2 Aflevering**
- 6.2.1** Déhora zal de Producten aan Oprachtgever conform de door Déhora schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien overeengekomen installeren.
- 6.2.2** De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- bij de aflevering indien er geen evaluatie periode van toepassing is; dan wel
  - direct na afloop van de evaluatieperiode indien Oprachtgever besluit het gebruik van de Producten voor te zetten.
- 6.3 Evaluatieperiode**
- 6.3.1** Déhora is gerechtigd naar eigen inzicht Oprachtgever een evaluatieperiode voor de Producten te verlenen.
- 6.3.2** De evaluatieperiode heeft een duur zoals aangegeven door Déhora.
- 6.3.3** Gedurende de evaluatieperiode rusten er geen verplichtingen en/of verantwoordelijkheden op Déhora. Het gebruik van de Producten gedurende de evaluatieperiode is uitsluitend voor risico en rekening van Oprachtgever.
- 6.3.4** In het geval Oprachtgever de Producten niet wenst af te nemen is Oprachtgever gehouden de Producten niet langer te gebruiken en in het geval waar Oprachtgever fysiek beschikking heeft over de Producten te zorgen dat de Producten binnen 7 (zeven) dagen na afloop van de evaluatieperiode in het bezit van Déhora zijn.
- 6.3.5** Oprachtgever stemt ermee in dat in het geval van overtreding van artikel 6.3.4 Déhora gerechtigd zal zijn, zonder nadere ingebrekestelling, Oprachtgever de licentieprijzen en/of andere prijzen op dat moment van toepassing, indien het Product aangeschaft zou worden na afloop van de evaluatieperiode, in rekening te brengen, onverminderd het recht van Déhora volledige schadevergoeding te eisen voor de door Déhora geleden schade.
- 6.3.6** Data gegenereerd door Oprachtgever gedurende de evaluatieperiode blijven eigendom van Oprachtgever. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Oprachtgever om van data een Back-up te maken en/of deze over te zetten naar een alternatief systeem voordat beëindiging van het gebruik van de

Producten plaatsvindt. Déhora heeft geen enkele verplichting voor wat betreft voornoemde data gedurende de evaluatieperiode of daarna.

## 6.4 Wijziging Prestatie

- 6.4.1 Déhora mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 6.4.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door bepaalde personen, zal Déhora steeds gerechtigd zijn deze personen te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## 6.5 Garantie

- 6.5.1 Opdrachtgever heeft uitsluitend recht op Fout herstel in de Producten indien overeen is gekomen dat Déhora Onderhoud zal verstrekken aan Opdrachtgever.
- 6.5.2 Déhora garandeert nimmer dat de Producten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.
- 6.5.3 De op Derden Producten gegeven Garantie en/of Onderhoud is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 5.

## 6.6 Klachten/Suggesties

- 6.6.1 Opdrachtgever is gerechtigd te allen tijde klachten en/of suggesties in te dienen bij Déhora. Alle klachten en/of suggesties dienen schriftelijk (tevens e-mail) bij Déhora te worden ingediend.
- 6.6.2 Déhora streeft ernaar klachten zo spoedig mogelijk af te handelen en daarvoor een, naar het oordeel van Déhora, passende oplossing voor te vinden.
- 6.6.3 Klachten en/of suggesties betreffende Fouten worden afgehandeld conform de geldende Garantie bepalingen en/of daarvoor separaat overeengekomen overeenkomsten.

## 7. PRIJZEN/BETALINGEN

### 7.1 Prijzen en Betalingen

- 7.1.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 7.1.2 Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, dienen facturen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan, zonder dat Opdrachtgever gerechtigd is tot enige aftrek of verrekening dan rechtens toegelaten.
- 7.1.3 Déhora zal Opdrachtgever ten aanzien van onderhavig artikel informeren over de door Déhora vastgestelde wijze van betaling, alsmede op bijzonderheden en veranderingen daaromtrent. Daarbij is Déhora steeds gerechtigd om te verzoeken dat betaling geschiedt via periodieke automatische incasso. Opdrachtgever zal aan dergelijke verzoeken onverwijld en onvoorwaardelijk gehoor geven.
- 7.1.4 Déhora brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen voor geleverde producten van Support, consultancy, training & development en onderzoeksdiensten vooruit aan Opdrachtgever in rekening.
- 7.1.5 Déhora brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen voor het detacheren van medewerkers, desgewenst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening.
- 7.1.6 Déhora brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen voor geleverde Werving & Selectie diensten middels een Fixed Price, geheel of in fasen, aan Opdrachtgever in rekening.
- 7.1.7 Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum reclamaties bij Déhora in te dienen. Indien Opdrachtgever niet binnen voornoemde termijn reclamaties indient of een factuur op enige wijze weigert, wordt deze geacht te zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 7.1.8 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Déhora verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Déhora verschuldigd is. Buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever

verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.

- 7.1.9 Déhora heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

- 7.1.10 Eventuele periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elke nieuwe periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### 7.2 Prijswijzigingen

- 7.2.1 De tussen Déhora en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc. Déhora is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 7.2.2 Déhora zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

### 7.3 Fixed Price

- 7.3.1 Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 7.3.2 Tenzij Déhora een beroep kan doen op artikel 1.6.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.

### 7.4 Nacalculatie

- 7.4.1 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Déhora aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

### 7.5 Voorschot

- 7.5.1 Déhora is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Déhora gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Déhora uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## 8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

### 8.1 Rechten van Déhora en Opdrachtgever

- 8.1.1 Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door Déhora uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Déhora berusten.
- 8.1.2 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Déhora zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 8.1.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 8.1.4 De intellectuele eigendomsrechten, industriële

eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Déhora deze rechten heeft.

**8.1.5** Indien Déhora, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Déhora berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Déhora dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Déhora dan wel de derde rechthebbende.

**8.1.6** Déhora behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Opleiding materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

## **8.2 Vrijwaring**

**8.2.1** Déhora zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Déhora Producten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Déhora zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) Déhora onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Déhora overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Déhora zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Déhora Product te verwerven of het Déhora Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Déhora de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan Déhora het afgeleverde Déhora Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Déhora Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Déhora Product gemaakte gebruik.

**8.2.2** Déhora zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

**8.2.3** Indien tussen Déhora en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever Déhora vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.