

ALGEMENE VOORWAARDEN

Team Extension

DBHeroes

Januari 2024

INHOUDSOPGAVE

1.	ALGEMEEN	5
1.1	TOEPASSELIJKHEID	5
1.2	DEFINITIES	5
1.3	BEVESTIGING	5
1.4	AANBIEDINGEN	5
1.5	OVEREENKOMSTEN.....	6
1.6	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT KLANT	6
1.7	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING.....	6
1.8	AANSPRAKELIJKHEID.....	7
1.9	OVERDRACHT.....	7
1.10	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING	7
1.11	NIETIGHEID	8
1.12	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING.....	8
2.	GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE DIENST	8
2.1	GEBRUIKSVORWAARDEN	8
2.2	ADVIEZEN	8
2.3	SUPPORT	9
2.4	CONSULTANCY	9
2.5	PROJECTMANAGEMENT	9
2.6	UPDATES	9
2.7	BESCHIKBAARHEID EN ONDERHOUD	9
2.8	GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS.....	9
2.9	DATAVERKEER VAN KLANT	9
2.10	PERSOONSgegevens EN PRIVACY	9
3.	DERDEN PRODUCTEN	10
3.1	DERDEN PRODUCTEN	10
3.2	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN	10
4.	HAALBAARHEIDSONDERZOEK.....	10
4.1	HAALBAARHEIDSONDERZOEK.....	10
5.	PRIJZEN/BETALINGEN	10
5.1	PRIJZEN EN BETALINGEN.....	10
6.	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN.....	10
6.1	RECHTEN VAN DBH EN KLANT.....	10

1. ALGEMEEN

1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offerte's, SLA, aanbiedingen en/of (af)leveringen van DBHeroes B.V., hierna "DBH", en Overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen DBH en Klant, 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 en ongeacht onder welke handelsnaam DBH opereert, alsmede ongeacht of deze Algemene Voorwaarden al of niet door Klant zijn geparafeerd.

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

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

1.1.4 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden en/of de tussen DBH en Klant gesloten Overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door DBH zijn vastgelegd.

1.1.5 Indien met Klant meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met DBH gesloten Overeenkomst en zijn op hen ook deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

1.1.6 De aanduidingen boven de artikelen van deze Algemene 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 deze Algemene Voorwaarden 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, licentievoorzwaarden, garantievoorzwaarden en overige voorwaarden.

1.2.3 Buiten Kantooruren
Tussen 17:30-08:30 CET, zaterdag, zondagen en nationale feestdagen.

1.2.4 Derden Producten
Alle door DBH verstrekte en gebruikte producten en (opslag) diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan de Derdelijns Support bij derden is belegd.

1.2.5 Dienst
DBH beheert servers in de IT-omgeving van Klant door middel van Team Extension waarbij DBH een centraal contactpunt aanbiedt voor het aanmelden van storingen, informatieverzoeken en wijzigingsverzoeken die betrekking hebben op de geleverde Diensten en monitort de

voortgang en afhandeling daarvan.

1.2.6 Haalbaarheidsonderzoek

Zoals nader omschreven in artikel 4.1.1.

1.2.7 Identificatiegegevens

Log-in-naam, wachtwoorden, adresseringsgegevens en/of andere codes.

1.2.8 Kantooruren

Normale Nederlandse werktijden (08:30-17:30 CET) en werkdagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

1.2.9 Klant

Eenieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van de Dienst en met wie DBH uitdien hoofde een Overeenkomst heeft.

1.2.10 Maand

Kalendermaand

1.2.11 Melding

Bericht van Klant, telefonisch e/o per e-mail aan Support van DBH. Tijdstip van Melding is het tijdstip waarop de Melding door DBH ontvangen is.

1.2.12 Nacalculatie

Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht.

1.2.13 Offerte

Klant specifieke aanbieding voor het verlenen van de Dienst.

1.2.14 On-site support

Support op locatie van de Klant.

1.2.15 Onderhoud

Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen, onderhoud en regelmatige controle van het Platform en applicaties.

1.2.16 Producten

Alle door DBH verstrekte en gebruikte producten de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden en waarvan de Eerstelijns en Tweedelijns Support bij DBH zijn belegd.

1.2.17 SLA

Afkorting van Service Level Agreement. Additionele afspraken omtrent de Dienst.

1.2.18 Support

Zoals nader omschreven in artikel 2.3.

1.2.19 DBH

DBHeroes B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Arnhem onder nummer 57289034 en diens rechtsopvolgers dan wel een aan DBHeroes B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Klant aangaat en deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. DBHeroes B.V. is de leverancier van de Dienst aan Klant.

1.3 Bevestiging

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

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 Klant verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

1.4.3 DBH zal aangeven wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding van de Offerte verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de daarin Overeenkomst aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.

1.4.4 Indien blijkt dat door Klant verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft DBH het recht de prijzen hierop aan te pas-

- sen.
- 1.4.5** Door acceptatie van een Offerte door ondertekening en ontvangst daarvan door DBH, komt tussen partijen een Overeenkomst tot stand tot verlening van de Dienst als in de Offerte omschreven .
- 1.4.6** In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde: 1. de Overeenkomst; 2. de SLA; 3. de eventuele bijlagen; 4. deze Algemene Voorwaarden; 5. eventuele overeengekomen aanvullende voorwaarden.
- 1.5 Overeenkomsten**
- 1.5.1** Indien een Offerte, addendum, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door Klant niet wordt ondertekend en/of geretourneerd, aanvaardt Klant door eerste betaling van de daarin genoemde vergoeding(en) aan DBH de inhoud van bedoeld document alsmede van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.5.2** Voor als zodanig vermeldde addenda die rechtsreeks voortvloeien uit of verband houden met een Overeenkomst tussen DBH en de Klant geldt dat de looptijd van deze addenda gelijkloopt met die van de Overeenkomst waar zij aldus rechtstreeks uit voortvloeien of verband mee houden.
- 1.5.3** Een overeenkomst tussen DBH en Klant waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een looptijd van 1 (één) jaar. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig is opgezegd, wordt deze overeenkomst telkenmale stilzwijgend verlengd voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.4** Opzegging van de Overeenkomst, als omschreven in artikel 1.4.5 en/of artikel 1.5.3, vindt plaats op een termijn van drie (3) kalendermaanden voorafgaand aan de maand van verlenging en moet dus uiterlijk op de laatste Werkdag van de vierde kalendermaand voorafgaand aan de maand waarin de verlenging van de Overeenkomst in werking treedt door DBH zijn ontvangen. Bij correcte opzegging brengt DBH de resterende kalendermaanden van de Overeenkomst volledig in rekening.
- 1.5.5** Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekende brief 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.
- 1.5.6** DBH heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de Overeenkomst en/of de aanbiddingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien Klant een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Klant faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Klant in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Klant's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van DBH op Klant direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.7** Na het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Klant 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 eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.5.8** Bij het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zullen alle bestanden, voor zover dit live data betreft en de applicatie dit technisch mogelijk maakt, binnen 21 dagen door DBH aan de Klant worden overdragen. DBH zal deze data vervolgens na 30 dagen uit het systeem (doen) verwijderen en vernietigen, waaraan de Klant reeds nu voor alsdan zijn toestemming verleent. Back-up data zullen worden gewist met inachtneming van de voor het type en medium geldende retentietijd(en).
- 1.6 Medewerking/Informatieplicht Klant**
- 1.6.1** Alle opdrachten worden door DBH uitgevoerd op basis van de door Klant aan DBH kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2** Klant zal DBH alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Klant zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3** Indien gegevens (data) van de Klant worden overgezet (hierna: migratie) gaat DBH ervan uit dat alle data goed beschikbaar, leesbaar en niet beschadigd zijn. Indien dit niet het geval is, kan DBH extra kosten voor de migratie in rekening brengen. DBH is niet verantwoordelijk voor het eventueel beschadigd raken c.q. verloren gaan van data tijdens de migratie. Klant dient voor de migratie te allen tijde zelf een back-up van de te migreren data te maken.
- 1.6.4** Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan DBH aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan DBH beschikbaar worden gesteld.
- 1.6.5** Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures, databeheer en –backup, alsmede voor een adequaat susteembeheer.
- 1.6.6** 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 DBH staan, of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft DBH in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft DBH het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.7** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal DBH te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Klant, de Overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.6.8** Ingeval DBH activiteiten verricht op locatie(s) anders dan zijn eigen, zal Klant kosteloos voor de door DBH in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.
- 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.7.1** DBH en Klant verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle (commerciële) gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en producten, waarvan partijen kennisnemen zowel in oriënterende fase, bij offerte en bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Klant. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten Overeenkomst.
- 1.7.2** DBH is gerechtigd de naam en het logo van Klant of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend op de DBH website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.

- 1.7.3** Klant zal 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 DBH, behoudens schriftelijke toestemming van DBH.
- 1.7.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Klant zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van DBH om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.8 Aansprakelijkheid**
- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van DBH zal, met inachtneming van artikel 1.8.2 en 1.8.3, 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 het alsdan door verzekeraar uit te keren bedrag, 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 DBH voortvloeit uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) zoals daadwerkelijk betaald door Klant aan DBH op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van het alsdan door verzekeraar uit te keren bedrag.
- 1.8.3** DBH heeft zich ter zake van schade verzekerd. DBH is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Klant uit hoofde van de met DBH gesloten Overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Klant van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoedt vermeerderd met DBH's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.8.4** De totale aansprakelijkheid van DBH voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.5** 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 Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.8.6** Aansprakelijkheid van DBH 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 Klant, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Klant, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.7** Buiten het in artikel 1.8 genoemde geval rust op DBH geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.8** De aansprakelijkheid van DBH ontstaat slechts indien Klant DBH, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en DBH ook na die termijn tekortrekbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DBH in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.9** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade DBH daarvan schriftelijk per aangetekende brief op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.10** Klant vrijwaart DBH van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Klant aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door DBH is afgeleverd.
- 1.8.11** DBH aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, inclusief doch niet beperkt tot opslagdiensten, die DBH aan Klant heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal DBH zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Klant.
- 1.8.12** DBH is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en Garantie.
- 1.8.13** DBH is tevens niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook in geval van een eventuele inbreuk in verband met persoonsgegevens (data lek) voor zover deze het gevolg is van verlies of diefstal van gegevensdragers waarover Klant beschikt.
- 1.9 Overdracht**
- 1.9.1** De tussen DBH en Klant gesloten Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DBH.
- 1.9.2** Klant geeft DBH bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Klant nodig te hebben, om de gehele Overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
- moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
 - een derde partij in het geval van fusie of overname van DBH.
- Indien dit geschiedt, zal DBH Klant hieromtrent informeren.
- 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 DBH liggen en bedrijfsrisico's van DBH, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van DBH, 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-aanacties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaal schaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.
- 1.10.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan DBH de Overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** DBH behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor

reeds verrichte prestaties die DBH voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.

- 1.10.4** In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, SYN flood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat DBH door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van DBH kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

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 die 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 DBH met Klant gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2** Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Arnhem.
- 1.12.3** Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen alvorens zich tot de bevoegde Nederlandse rechter te wenden (of in afwachting van de uitspraak van de bevoegde Nederlandse rechter), om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

2. Gebruiksvoorwaarden van de Dienst

2.1 Gebruiksvoorwaarden

- 2.1.1** Ten aanzien van de Dienst en het gebruik daarvan door de Klant geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2.1.2** Indien op verzoek van de Klant een klantspecifieke applicatie deel uitmaakt van de Dienst of althans met de Dienst wordt ondersteund, behoudt DBH zich het recht voor om daarvoor additioneel te factureren in het geval zij naar haar oordeel veel tijd moet besteden aan beheer van die applicatie in de meest ruime zin, updating en debugging daaronder begrepen.
- 2.1.3** Klant onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van

Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Klant weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

- 2.1.4** Indien DBH door een derde op de hoogte wordt gesteld van onrechtmatige informatie op de servers van DBH, dan is DBH gerechtigd persoonsgegevens van Klant of betreffende gebruiker te verstrekken aan eisende bevoegde instanties. DBH zal Klant binnen redelijke termijn informeren over het verloop van deze procedure.
- 2.1.5** Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is DBH gerechtigd hiervan aangifte te doen. DBH kan hiertoe alle relevante informatie over Klant en de mogelijk strafbare informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties DBH verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 2.1.6** Klant vrijwaart DBH van alle juridische claims met betrekking tot de door Klant of haar gebruikers opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke. Daarbij is DBH niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Klant lijdt door een ingrijpen van DBH in het kader van de melding door een derde van een strafbaar feit, zelfs niet wanneer de melding onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht en deze melding vooraf aan het ingrijpen door DBH aan Klant is gemeld en door deze laatste zonder voldoende weerlegging is gebleven.
- 2.1.7** Klant is verantwoordelijk voor haar eigen gebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een gebruiker zal op Klant worden verhaald.
- 2.1.8** Klant dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Dienst en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen door DBH mag worden verwacht van een zorgvuldig gebruik van de Dienst.
- 2.1.9** Klant is zelf verantwoordelijk voor hardware en applicaties, die bij haar op eigen locatie draait of op een locatie buiten de invloedssfeer van DBH. DBH geeft hierover geen enkele garantie. Voorgenoemde betekent tevens dat Klant zelf voor een deugdelijke internetverbinding, hardware (router) etc. moeten zorgen. Daarbij is Klant zelf verantwoordelijk voor de vereiste minimale bandbreedte. DBH kan over de vereiste minimale bandbreedte adviseren, maar dit advies is geheel vrijblijvend.
- 2.1.10** Naast de verplichtingen voor de Klant uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de Klant of het niet handelen conform het overeengekomene tussen DBH en de Klant voor rekening van Klant.
- 2.1.11** Voor zowel uitgaand als inkomend e-mailverkeer geldt dat de registratie daarvan binnen het platform van DBH bij uitsluiting leidend is.

2.2 Adviezen

- 2.2.1** Alle producten en/of diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support (artikel 2.3), Consultancy (artikel 2.4), Projectmanagement (artikel 2.5), Haalbaarheidsonderzoek (artikel 4.1.1) zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

- 2.2.2** DBH is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Klant niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 2.2.3** DBH zal adviezen geven op basis van door DBH aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Klant 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.
- 2.3 Support**
- 2.3.1** Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en/of schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst.
- 2.3.2** Van Meldingen worden tickets aangemaakt. Deze worden beschikbaar gesteld via e-mail en/of de portal van DBH. Alleen tickets dienen als bewijs dat problemen gemeld/opgelost zijn. Klant is zelf verantwoordelijk om de ontvangst van een ticket te controleren.
- 2.3.3** Support vindt op basis van 'best effort' plaats, tenzij middels een Service Level Agreement anders overeengekomen.
- 2.3.4** DBH is gerechtigd Support te weigeren dan wel de overige op DBH rustende verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst met Klant te annuleren indien:
- de (Derden) Producten afgeleverd door DBH of de omgeving waarin ze opereren op welke wijze dan ook zijn gewijzigd door Klant, zonder de schriftelijke toestemming van DBH;
 - Support noodzakelijk is als gevolg van foutief gebruik van de (Derden) Producten dan wel als gevolg van oorzaken gelegen buiten de (Derden) Producten;
 - zich omstandigheden voordoen die een gevaar opleveren voor de veiligheid van werknemers van DBH dan wel derden waarvan DBH gebruik maakt.
- 2.3.5** In het geval van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.3.4 kan DBH toch Support aanbieden. Dit geschiedt dan op basis van Nacalculatie.
- 2.4 Consultancy**
- 2.4.1** Consultancy omvat het geven van mondelinge en/of schriftelijke (technische) adviezen aan Klant.
- 2.4.2** Consultancy door DBH geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.
- 2.5 Projectmanagement**
- 2.5.1** Projectmanagement omvat het managen, begeleiden en adviseren inzake nader te definiëren projecten.
- 2.5.2** Projectmanagement door DBH geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.
- 2.6 Updates**
- 2.6.1** DBH verzorgt updates van overeengekomen applicaties en behoudt zich het recht voor de daaraan bestede tijd aan de Klant tegen uurtarief in rekening te brengen.
- 2.7 Beschikbaarheid en onderhoud**
- 2.7.1** DBH behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Dienst van DBH. DBH zal een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. DBH zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Dienst nimmer tot enige schade jegens Klant gehouden zijn. DBH is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de Dienst met uitzondering van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid ten aanzien van die schade.
- 2.7.2** DBH zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Klant te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 2.7.3** DBH zal zich inspannen om de door haar gebruikte applicaties up-to-date te houden. DBH is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). DBH is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dat naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 2.7.4** Indien naar het oordeel van DBH een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van DBH of aan haar verbonden derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare applicaties, is DBH gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 2.8 Gebruik van Identificatiegegevens**
- 2.8.1** DBH zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Klant ter beschikking stellen voor gebruik van Diensten. Klant zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Klant zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik DBH hiervan in kennis stellen, zodat partij- en passende maatregelen kunnen nemen.
- 2.8.2** Klant draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Klant. In geen geval is DBH aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 2.8.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Klant, kan DBH Klant aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 2.8.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Klant geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 2.9.3 is Klant direct in verzuim.
- 2.9 Dataverkeer van Klant**
- 2.9.1** Klant is zelf verantwoordelijk voor diens eigen data huishouding en Klant is zelf verantwoordelijk voor en eigenaar van de inhoud van data en dataverkeer afkomstig van Klant. Klant vrijwaart en houdt DBH schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) de data en het dataverkeer of de informatie afkomstig van Klant.
- 2.10 Persoonsgegevens en sub-verwerking**
- 2.10.1** Klant stemt in met de Data- Verwerkingsovereenkomst van DBH. In deze relatie is Klant verwerkingsverantwoordelijke en DBH verwerker van persoonsgegevens zoals nader gedefinieerd in de AVG.
- 2.10.2** Wanneer DBH een derde partij - zoals een online service provider - inschakelt die namens DBH zorg draagt voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens, komen DBH en deze derde partij overeen dat met betrekking tot deze zogeheten sub-verwerking van persoonsgegevens DBH de eerste verwerker en deze derde partij de sub-verwerker is, uitgezonderd in gevallen waarin anders is bepaald in de onderliggende Overeenkomst tussen DBH en de ingeschakelde derde partij. Deze derde partij verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van DBH. De toepasselijke voorwaarden voor de online service tussen DBH en de ingeschakelde derde partij met betrekking tot de sub-verwerking van de

persoonsgegevens zullen op aanvraag worden toegestuurd.

2.10.3 Voor bedoelde sub-verwerking door een ingeschakelde derde partij geldt altijd het navolgende:

- Het onderwerp van de sub-verwerking blijft beperkt tot persoonsgegevens binnen de reikwijdte van de AVG.
- De duur van de sub-verwerking blijft beperkt tot de duur van het recht van DBH inzake het gebruik van de betreffende online service en eindigt wanneer alle persoonsgegevens zijn verwijderd of geretourneerd overeenkomstig de instructies van DBH of de bepalingen van de toepasselijke voorwaarden voor de betreffende online service tussen DBH en de ingeschakelde derde partij.
- De aard en het doel van de sub-verwerking is de levering van de betreffende online service in het kader van de onderliggende Overeenkomst tussen DBH en de ingeschakelde derde partij.
- De categorieën van betrokkenen zijn vertegenwoordigers en eindgebruikers van DBH, zoals, opdrachtnemers, medewerkers en klanten.

3. DERDEN PRODUCTEN

3.1 Derden Producten

3.1.1 DBH is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst. DBH is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.1.2 Indien DBH Derden Producten of rechten daarop levert aan Klant, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden DBH tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de Overeenkomst.

3.1.3 Wanneer bij de verstrekking van Derden Producten, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend ten behoeve van de Dienst, al of niet onder hetzelfde klantnummer aparte contracten (met derden) met verschillende contractnummers worden gesloten geldt het gestelde in de artikelen 1.5.1 en 1.5.2 van deze Algemene Voorwaarden op gelijke voet voor wat betreft de totstandkoming van de daarmee gemoeide (deel-) Overeenkomsten of addenda.

3.2 Algemene Voorwaarden Derden

3.2.1 Algemene Voorwaarden van Derden die in deze Algemene Voorwaarden DBH van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij DBH, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden van Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals DBH deze heeft ontvangen.

3.2.2 De Algemene Voorwaarden DBH treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden van DBH en de Algemene Voorwaarden van Derden, kan DBH de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden van Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

4. HAALBAARHEIDSONDERZOEK

4.1 Haalbaarheidsonderzoek

4.1.1 Een Haalbaarheidsonderzoek is een onderzoek dat DBH kan uitvoeren alvorens over te gaan tot levering van de Dienst. Het doel van het Haalbaarheidsonderzoek is om in een vroeg stadium Klant voor te lichten omtrent de haalbaarheid van de opdracht.

4.1.2 Op basis van de bevindingen die voortvloeien uit het

Haalbaarheidsonderzoek zal DBH een positief leveringsadvies dan wel negatief leveringsadvies uitbrengen omtrent de haalbaarheid van de opdracht. Een positief leveringsadvies houdt doorgaans in dat DBH tot levering zal overgaan. Een negatief leveringsadvies houdt in dat DBH met redenen omkleed de levering zal afwijzen en zo mogelijk een alternatief zal voorstellen.

4.1.3 De kosten van het Haalbaarheidsonderzoek zullen altijd voor rekening van Klant zijn ongeacht de uitslag van het Haalbaarheidsonderzoek.

5. PRIJZEN/BETALINGEN

5.1 Prijzen en Betalingen

5.1.1 Alle prijzen zijn in euro's en 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.

5.1.2 Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van DBH zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

5.1.3 DBH is gerechtigd de gehanteerde prijzen jaarlijks aan de hand van de NZa-Dienstenprijzen aan te passen, zonder de mogelijkheid voor Klant om de Overeenkomst op te zeggen.

5.1.4 De aan DBH verschuldigde vergoedingen worden afhankelijk van de Dienst per jaar of per maand vooruit gefactureerd met een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

5.1.5 Alle voor DBH uit de Overeenkomst met Klant voortvloeiende kosten komen voor rekening van Klant.

5.1.6 Bij een niet tijdige betaling is Klant naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

5.1.7 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Klant wordt gelegd, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

5.1.8 In bovenstaande gevallen heeft DBH voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Klant die hierdoor mocht ontstaan. In geval van opschorting zal DBH de toegang tot de Dienst en de bestanden van Klant blokkeren. De toegang wordt weer verleend zodra Klant de openstaande betalingen heeft voldaan. DBH is gerechtigd heraan-sluitingskosten in rekening te brengen van minimaal 150 euro exclusief btw.

6. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

6.1 Rechten van DBH en Klant

6.1.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder maatwerk daarop, alsmede het voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij DBH of diens licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een schriftelijke en ondertekende akte is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in de akte genoemde werken en rechten.

- 6.1.2** Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die schriftelijk zijn overeengekomen of die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst en voor het overige zal Klant de werken niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 6.1.3** Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de werken, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.1.4** Het is DBH toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de werken. Indien DBH door middel van technische bescherming de werken heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.1.5** Ieder(e) gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken dat/die buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Klant zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 euro per inbreukmakende handeling en per dag dat deze voortduurt, betalen aan DBH, onverminderd het recht van DBH om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen

Contact gegevens

Mocht u na het lezen van onze Algemene Voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben over deze Algemene Voorwaarden, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact op.

DBHeroes B.V.
Utrechtseweg 310 (B08)
6812 AR Arnhem
T +31(0)88 888 6000
www.dbheroes.eu
info@dbheroes.eu

Voor akkoord,

Bedrijfsnaam :

Naam :

Plaats :

Datum :

Handtekening:
