

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1) Overeenkomst

- 1) Door het voldoen van de eerste betaling of het in gebruik nemen van de applicatie gaat u als opdrachtgever (hierna te noemen: **klant**) stilzwijgend een overeenkomst aan met de Digitale Gesprekscyclus (hierna te noemen: **DGC**). De hier beschreven algemene voorwaarden zijn van toepassing op deze overeenkomst. Door het aangaan van een overeenkomst op de hierboven beschreven wijze, verklaart klant zich bekend en akkoord met de algemene voorwaarden van DGC. Uitzonderingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing als ze schriftelijk met de klant zijn overeengekomen.
- 2) Alle aanbiedingen en andere uitingen van DGC zijn vrijblijvend, tenzij door DGC schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan DGC opgegeven specificaties en andere gegevens waarop DGC zijn aanbieding baseert.
- 3) Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 4) Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven.
- 5) DGC kan steeds (nadere) eisen stellen aan gegevensverstrekking door de klant.

### Artikel 2) Prijs en betaling

- 1) Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2) Afname van DGC gaat per 10 dossiers en op jaarbasis. Betaling dient telkens vooraf te geschieden op basis van het dan geldende tarief. DGC is gerechtigd jaarlijks de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is klant gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing voor hem in werking zou treden.
- 3) DGC verstuurt jaarlijks een factuur voor het gebruik van de applicatie, conform het aantal dossiers in gebruik door klant en het dan geldende tarief. Facturen worden door klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 4) Indien klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan DGC de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is klant de door DGC gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien klant bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag. Bij het in gebreke blijven van de klant is de DGC gerechtigd de toegang tot de applicatie door klant op te schorten of te beëindigen.

### Artikel 3) Vertrouwelijke gegevens en privacy

- 1) Elk der partijen (klant en DGC) garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. In uitzondering op voorgaande informatie geeft klant door het aangaan van de overeenkomst aan er mee bekend en akkoord te zijn dat door klant in de applicatie ingevoerde gegevens geanonimiseerd gebruikt kunnen worden voor rapportages en benchmarks.
- 2) Klant vrijwaart DGC voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is.

### Artikel 4) Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 1) Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van DGC. Klant verkrijgt door betaling en het aangaan van een overeenkomst slechts het gebruiksrecht van de applicatie en de mogelijkheid daarin zijn eigen gegevens te beheren en in te zien. Dezelfde bepaling geldt voor klanten die als wederverkoper optreden. Hiermee zal in dat geval een aparte overeenkomst worden gesloten waarin dit onderling geregeld wordt.
- 2) Rechten worden in voorkomend geval aan klant steeds verleend onder de voorwaarde dat klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 3) DGC kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van DGC onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat klant alle aan DGC verschuldigde bedragen betaald heeft.

### Artikel 5) Risico

- 1) Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de applicatie of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

### Artikel 6) Rechten van intellectueel of industrieel eigendom

- 1) Alle rechten van intellectueel en industrieel eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde applicatie, websites, databestanden, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals

voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij DGC. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van klant tot verveelvoudiging van applicatie, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

- 2) Het is klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de applicatie, websites, databestanden, of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 3) Het is DGC toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de applicatie of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de applicatie. Het is klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
- 4) Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van "fouten", wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door DGC schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval van maatwerkapplicatie en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en reproduceren. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding aan DGC te maken.
- 5) DGC vrijwaart klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door DGC zelf ontwikkelde applicatie, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat klant DGC onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan DGC. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan DGC verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
  - a) door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan DGC ter beschikking gestelde materialen;
  - b) wijzigingen die klant in de applicatie, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door DGC zelf ontwikkelde applicatie, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van DGC een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal DGC zo mogelijk zorgdragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere applicatie, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van klant. Indien DGC naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal DGC het geleverde tegen kreditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. DGC zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met klant. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van DGC wegens schending van rechten van intellectueel of industrieel eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van DGC voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde applicatie, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen:

- a) in een niet door DGC gemodificeerde vorm;
  - b) in samenhang met niet door DGC geleverde of verstrekte zaken of applicatie;
  - c) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, applicatie, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6) Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen gebruik van applicatie en/of invoer van databestanden of andere materialen. Klant zal DGC vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

### Artikel 7) Medewerking door klant

- 1) Klant zal DGC steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 2) Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de applicatie, databestanden en andere producten en materialen en van de door DGC te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 3) Indien klant applicatie, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan DGC ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door DGC voorgeschreven specificaties.
- 4) Indien klant de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van DGC stelt of op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft DGC het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, één ander onverminderd het recht van DGC tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 5) Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is klant verantwoordelijk voor de juiste

keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van DGC staan. DGC is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van DGC. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is DGC gerechtigd klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. DGC kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Klant behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. DGC is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

#### Artikel 8) Leveringstermijnen

- 1) Alle door DGC genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan DGC bekend waren. DGC spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt DGC niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt DGC wegens tijdsverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. DGC is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is DGC gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen DGC en klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

#### Artikel 9) Beëindiging overeenkomst

- 1) De overeenkomst tussen DGC en de klant wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De overeenkomst kan ten allen tijde door zowel klant en Digitale Gesprekscyclus worden beëindigd door schriftelijke opzegging. Indien op het moment van opzegging door klant het reeds vooruit betaalde jaar nog niet volledig is verstreken, is er geen recht op restitutie. Indien op het moment van opzegging door klant reeds een nieuwe periode is ingegaan waarvoor betaling verschuldigd is welke nog niet is gedaan, dan is de klant verplicht dit bedrag alsnog te betalen. Opzegging kan in dit geval slechts plaatsvinden vóór de volgende nog niet verschuldigde jaarperiode.
- 2) Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 3) Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig-surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. DGC is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van klant vervalt het recht tot gebruik van aan klant ter beschikking gestelde applicatie van rechtswege.
- 4) Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.2 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat DGC ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die DGC vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen bij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### Artikel 10) Aansprakelijkheid van DGC; vrijwaring

- 1) De totale aansprakelijkheid van DGC wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs in de lopende jaarperiode (excl. BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 5.000 (vijfduizend EUR). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a) redelijke kosten die klant zou moeten maken om de prestatie van DGC aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van klant wordt ontbonden.
  - b) redelijke kosten die klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat DGC op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 2) Aansprakelijkheid van DGC voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, verminking of verlies van data, schade

verband houdende met het gebruik van door klant aan DGC voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door DGC aan klant voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

- 3) De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van DGC of diens leidinggevenden.
- 4) De aansprakelijkheid van DGC wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien klant DGC onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en DGC ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DGC in staat is adequaat te reageren.
- 5) Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij DGC meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen DGC vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 6) Klant vrijwaart DGC voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door DGC geleverde applicatie of gegevens.
- 7) Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan DGC zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### Artikel 11) Overmacht

- 1) Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van DGC, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan DGC zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, applicatie van derden waarvan het gebruik door klant aan DGC is voorgeschreven.
- 2) Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### Artikel 12) Toepasselijk recht en geschillen

- 1) De overeenkomsten tussen DGC en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 2) Geschillen welke tussen DGC en klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen DGC en klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 3) Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

#### Artikel 13) Gegevensverwerking

- 1) Klant staat er voor in dat alle door hem aan DGC ter uitvoering van de ter beschikking gestelde gegevens steeds juist en volledig zijn en voldoen aan de specificaties van DGC.
- 2) Alle door DGC gebruikte apparatuur, applicatie, gegevens en andere zaken blijven eigendom -respectievelijk voorwerp van intellectueel en industrieel eigendom- van DGC, ook indien klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan. DGC kan de van klant ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat klant alle aan DGC verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 3) DGC kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de service aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal DGC klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of DGC de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 4) DGC spant zich er naar beste kunnen voor in dat de applicatie tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de in het kader van haar dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal DGC tegen zijn gebruikelijke tarieven klant adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor klant.

#### Artikel 14) Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 1) DGC voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. DGC zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

- 2) Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Klant zal DGC alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 3) Klant vrijwaart DGC voor alle aanspraken van derden die jegens DGC mochten worden ingesteld wegens een niet aan DGC toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 4) Klant vrijwaart DGC voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens DGC mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

#### Artikel 15) Garantie

- 1) DGC is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de ingevoerde gegevens. Klant zal deze gegevens zelf controleren. DGC staat er niet voor in dat toegang tot de applicatie foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken een direct gevolg zijn zaken waarvoor DGC uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal DGC naar beste vermogen trachten deze onvolkomenheden te herstellen, mits klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na opmerken schriftelijk en gedetailleerd aan DGC kenbaar maakt. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan DGC en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van klant, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal DGC de kosten van een eventueel herstel en onderzoek volgens zijn gebruikelijke tarieven aan klant in rekening brengen.

#### DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien DGC diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van applicatie, websites of informatiesystemen en netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van applicatie en onderhoud, onverlet.

#### Artikel 16) Uitvoering

- 1) DGC zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van DGC worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst DGC uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 2) Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is DGC gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3) Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is DGC gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van klant op te volgen. DGC is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 4) Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is DGC steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 5) Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door DGC verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

#### Artikel 17) Wijziging en meerwerk

- 1) Indien DGC op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van DGC. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. DGC is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 2) Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 17.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van klant en DGC, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 3) Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal DGC klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

#### Artikel 18) Opleidingen, cursussen en trainingen

- 1) Voor zover de dienstverlening van DGC bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan DGC steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding,

cursus of training worden beheerst door de bij DGC gebruikelijke regels.

- 2) Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van DGC aanleiding geeft, is DGC gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

#### GEBRUIK VAN APPLICATIE

De in dit hoofdstuk "Gebruik van applicatie" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing de door DGC ter beschikking gestelde applicatie.

#### Artikel 19) Gebruiksrecht

- 1) Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent DGC klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de applicatie. Klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van klant uitsluitend het recht de applicatie te laden en uit te voeren.
- 2) De applicatie mag door klant uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 3) Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de applicatie te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de applicatie of de applicatie bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de applicatie uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt. Klant zal de applicatie niet wijzigen. Klant zal de applicatie niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de applicatie en de bij de ontwikkeling van de applicatie voortgebrachte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Klant erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van DGC bevat.