

# Algemene Voorwaarden Kenmerc Business Solutions

## 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen, de volgende betekenis (alfabetisch gerangschikt):

- "Algemene voorwaarden": de voorwaarden die van toepassing zijn op iedere overeenkomst die tussen Kenmerc Business Solutions en Klant tot stand komt.
- "Bijzondere Bepalingen": specifieke bepalingen met betrekking tot het Gebruiksrecht, het Onderhoud & Servicedesk en overige Diensten, alsmede de Bijzondere Voorwaarden Bescherming Persoonsgegevens.
- "Diensten": door Kenmerc Business Solutions ten behoeve van Klant te verrichten diensten zoals inrichting, implementatie en opleiding ter zake de Programmatuur, als bepaald in de Bijzondere Bepalingen Diensten.
- "Gebruiksrecht": het door Kenmerc Business Solutions aan Klant te verlenen Gebruiksrecht op de Programmatuur, als bepaald in de Bijzondere Bepalingen Gebruiksrecht.
- "Klant": het bedrijf dat besloten heeft een licentie voor gebruik van de Programmatuur aan te schaffen en bijbehorende Diensten af te nemen.
- "Kenmerc Business Solutions": Kenmerc Business Solutions B.V. te Hoorn
- "Normale Werktijden": werkdagen, niet zijnde openbare feestdagen, van 08.30 tot 17.00 uur.
- "Onderhoud": door Kenmerc Business Solutions ten behoeve van Klant te leveren onderhoud ter zake de Programmatuur, als bepaald in de Bijzondere Bepalingen Onderhoud & Servicedesk.
- "Overeenkomst": Een individuele (schriftelijke) overeenkomst gesloten tussen Kenmerc Business Solutions en Klant.
- "Partij(en)": Kenmerc Business Solutions, de Klant of beide partijen gezamenlijk.
- "Productinformatie": de schriftelijke productinformatie die Kenmerc Business Solutions levert gezamenlijk met de Programmatuur aan de Klant.
- "Programmatuur": de huidige en toekomstige versies van de standaard personeels- en salarispakketten of software KENMERC BUSINESS SOLUTIONS Salaris en/of KENMERC BUSINESS SOLUTIONS HRM en/of KENMERC BUSINESS SOLUTIONS Verzuimbeheer inclusief de bijbehorende documentatie en handleidingen waarvan alle intellectuele eigendomsrechten toebehoren aan Kenmerc Business Solutions. De programmatuur bestaat uit diverse modules zoals omschreven in de Tarieven en Betalingscondities.
- "Vertrouwelijke Informatie": zakelijke informatie en gegevens, waaronder begrepen, echter niet beperkt tot bedrijfsinformatie (zoals offertes, prijzen, condities en dergelijke) van de andere Partij, alle informatie die een Partij op enigerlei wijze als vertrouwelijk heeft gekenmerkt of waarvan de andere Partij de vertrouwelijke aard kan begrijpen, de Programmatuur en voorbereidend materiaal als in de Overeenkomst bedoeld.

## 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Kenmerc Business Solutions Programmatuur en/of Diensten van welke aard ook aan Klant levert. Door ondertekening van de Overeenkomst alsmede door het verkrijgen van de licentie of het (doen) installeren of het in gebruik nemen van de Programmatuur, verklaart Klant bekend te zijn met deze Algemene Voorwaarden en akkoord te zijn met toepasselijkheid ervan.
- 2.2 Alle aanbiedingen en andere uitlatingen van Kenmerc Business Solutions zijn vrijblijvend en alle genoemde data zijn slechts indicatief en hebben niet te gelden als fatale termijnen tenzij uitdrukkelijk door Partijen anders schriftelijk is overeengekomen.
- 2.3 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Kenmerc Business Solutions verstrekte gegevens waarop Kenmerc Business Solutions haar aanbieding baseert.
- 2.4 Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de Partijen.
- 2.5 Inkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden die de Klant hanteert, zullen niet van toepassing zijn.

## 3. Bijzondere Bepalingen prevaleren

In geval van strijdigheid tussen een bepaling in de Algemene voorwaarden en een bepaling in de Bijzondere Bepalingen, prevaleert de bepaling in de Bijzondere Bepalingen boven de bepaling in de Algemene voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen een bepaling in de Overeenkomst en een bepaling in de Bijzondere Bepalingen, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

## 4. Vergoedingen en tarieven

- 4.1 De in de Overeenkomst en bijlagen bedoelde en genoemde tarieven en vergoedingen zijn in Euro en exclusief BTW.
- 4.2 Voor het gebruik van de Programmatuur is Klant per module éénmalig een licentievergoeding verschuldigd aan Kenmerc Business Solutions, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst. De helft van de voor het Gebruiksrecht geldende vergoeding is verschuldigd bij bestelling van de Programmatuur, de andere helft bij installatie van de Programmatuur. De prijsstelling van een licentievergoeding is afhankelijk van variabelen zoals door Kenmerc Business Solutions van tijd tot tijd bepaald, zoals het aantal verloningen of het aantal medewerkers dat blijkt de door Klant verstrekte jaaropgaven werkzaam is bij Klant waarvoor de licentie wordt aangevraagd. De tarieven zijn opgenomen in de Tarieven en Betalingscondities.
- 4.3 Over het éénmalig Gebruiksrecht als bedoeld in artikel 4.2, is Klant jaarlijks een onderhoudsvergoeding verschuldigd aan Kenmerc Business Solutions. De voor het Onderhoud verschuldigde vergoedingen zijn vooruit voor een jaar verschuldigd. Dit onderhoud wordt door Kenmerc Business Solutions bij Klant verricht. De hoogte van de jaarlijkse fee is als in de Tarieven en Betalingscondities gespecificeerd.
- 4.4 Over het eenmalig gebruiksrecht als hiervoor bedoeld is Klant jaarlijks een fee verschuldigd aan Kenmerc Business Solutions voor Servicedesk-ondersteuning. De voor de Servicedesk-ondersteuning verschuldigde vergoedingen zijn vooruit voor een jaar verschuldigd. De hoogte van de jaarlijkse fee is in de Tarieven en Betalingscondities gespecificeerd.
- 4.5 Kenmerc Business Solutions zal per opdracht een opgave verstrekken aan Klant van de kosten en de geschatte duur van te leveren Diensten.
- 4.6 Klant is voor de Diensten anders dan de dienst Onderhoud, wekelijks een vergoeding verschuldigd aan Kenmerc Business Solutions en is als in bijlage 1 gespecificeerd.

- 4.7 Kenmerc Business Solutions behoudt zich het recht voor de tarieven voor Gebruiksrecht, Onderhoud & Servicedesk en Diensten jaarlijks aan te passen conform de CBS index zakelijke tarieven. Kenmerc Business Solutions zal Klant daarover voorafgaand aan het kalenderjaar informeren.
- 4.8 Daarnaast heeft Kenmerc Business Solutions het recht de tarieven aan te passen aan overige kostenverhogende omstandigheden die niet zijn toe te schrijven aan Kenmerc Business Solutions. De Klant zal schriftelijk op de hoogte worden gesteld van dergelijke tariefaanpassingen. Die tariefwijzigingen gaan in, één (1) maand na aankondiging ervan en zijn van toepassing op orders die na ingangsdatum van de tariefwijziging zijn geplaatst. Tariefwijzigingen voor periodiek verschuldigde vergoedingen gaan in drie (3) maanden na schriftelijke aankondiging ervan en zijn ook van toepassing op lopende overeenkomsten. Indien Klant niet akkoord gaat met een aanpassing van periodiek verschuldigde vergoedingen, is Klant gerechtigd binnen een termijn van dertig (30) dagen na kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

## 5. Facturering en betaling

- 5.1 Indien de Programmatuur:
  - 5.1.1 On-Premise wordt aangeschaft, zal de helft van de voor het Gebruiksrecht geldende vergoeding zal bij bestelling van de Programmatuur gefactureerd worden, de andere helft voorafgaand aan de installatie van de Programmatuur bij Klant.
  - 5.1.2 In abonnementsvorm wordt aangeschaft, zal het gehele periodebedrag vooraf aan de periode voor het Gebruiksrecht geldende vergoeding gefactureerd worden.
- 5.2 De voor de Diensten overeengekomen tarieven zullen wekelijks door Kenmerc Business Solutions worden gefactureerd, behoudens de voor het Onderhoud en Servicedesk ondersteuning verschuldigde vergoeding die voor het eerst bij het aangaan van de Overeenkomst in rekening zal worden gebracht en daarna jaarlijks vooruit.
- 5.3 De betalingstermijn is als gespecificeerd in de Tarieven en Betalingscondities. Dit zijn fatale termijnen. Bij overschrijding van voornoemde betalingstermijn(en) of niet-volledige betaling is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de geldende handelsvertragsrente verschuldigd (overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:119a en 6:120 BW). Indien Klant na ingebrekestelling nalatig blijft, is Kenmerc Business Solutions gerechtigd de vordering uit handen te geven, in welk geval Klant tevens gehouden is een redelijke vergoeding te betalen voor alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, voor zover geen deel uitmaken van de proceskosten, welke bij voorbaat zijn gesteld op 15% van de totale vordering.
- 5.4 Alle betalingen door of namens de Klant geschieden eerst in mindering op de verschuldigde rente en kosten en pas daarna in mindering op de hoofdsom. De facturen zelf worden voldaan in de volgorde van eerste verschuldigdheid.
- 5.5 Klant zal de facturen betalen zonder recht op opschorting of verrekening.
- 5.6 Klant is verantwoordelijk voor afdracht of betaling van alle belastingen, inclusief BTW en indirecte belastingen die verschuldigd zijn op grond van de Overeenkomst of die op grond daarvan opgelegd worden.

## 6. Medewerking door klant

- 6.1 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Programmatuur en door Kenmerc Business Solutions te verlenen Diensten.
- 6.2 In het geval Kenmerc Business Solutions bij Klant werkzaamheden verricht, verleent Klant zonnodig in alle redelijkheid zijn medewerking aan Kenmerc Business Solutions, door bijvoorbeeld het tijdig verschaffen van nuttig en noodzakelijke informatie en het ter beschikking stellen van faciliteiten.

Klant draagt kosteloos zorg voor de door Kenmerc Business Solutions in alle redelijkheid gewenste faciliteiten en werkruimte. De werkruimte en faciliteiten voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden.

- 6.3 Klant vrijwaart Kenmerc Business Solutions voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Kenmerc Business Solutions, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan Kenmerc Business Solutions kenbaar maken.

## 7. Levering

- 7.1 Kenmerc Business Solutions zal de order van Klant zo stipt mogelijk uitvoeren; de bij de order aangegeven datum van verzending van de Programmatuur en/of aflevering is slechts een schatting. De enkele overschrijding van een door Kenmerc Business Solutions genoemde of tussen Partijen overeengekomen leverdatum brengt Kenmerc Business Solutions niet in verzuim.
- 7.2 Levering vindt plaats door middel van het beschikbaar stellen van de Programmatuur (al dan niet via een partnerpartij) en de bij behorende licentie van Kenmerc Business Solutions aan de Klant, zodra de verschuldigde licentievergoeding als bedoeld in artikel 4.2, door Klant aan Kenmerc Business Solutions is voldaan.
- 7.3 Kenmerc Business Solutions kan de in de kader van de Overeenkomst te leveren Programmatuur onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot levering, totdat Klant alle aan Kenmerc Business Solutions verschuldigde bedragen voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren Programmatuur of verrichte of te verrichten Diensten aan Kenmerc Business Solutions heeft voldaan.
- 7.4 Het risico van verlies, beschadiging, diefstal of verduistering van de Programmatuur gaat over op de Klant op het moment dat deze of diens hulppersoon de feitelijke beschikkingsmacht over de Programmatuur heeft verkregen.

## 8. Diensten en servicedesk

- 8.1 Diensten (anders dan Onderhoud & Servicedesk waarvoor de Bijzondere Bepalingen Onderhoud & Servicedesk gelden) worden door Kenmerc Business Solutions verleend onder de voorwaarden als opgenomen in de Bijzondere Bepalingen Dienstverlening.
- 8.2 Onderhoud wordt door Kenmerc Business Solutions verleend onder de voorwaarden als opgenomen in de Bijzondere Bepalingen Onderhoud & Servicedesk.
- 8.3 Kenmerc Business Solutions verzorgt ten behoeve van de Klant de eerste- en tweede-lijns-support (Servicedesk) tijdens Normale Werktijden.

## 9. Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 Het intellectueel eigendom op de Programmatuur berust bij Kenmerc Business Solutions. Deze overeenkomst beoogt in geen geval een overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten aan Klant. De Klant krijgt echter het recht de Programmatuur te gebruiken conform de gebruiksvoorschriften als bepaald in de Bijzondere bepalingen Gebruiksrecht, mits de ter zake verschuldigde vergoedingen volledig zijn betaald.
- 9.2 Met inachtneming van het bepaalde in artikel 12, beperking van de aansprakelijkheid, vrijwaart Kenmerc Business Solutions Klant tegen elke rechtsvordering van een derde voor zover deze gebaseerd is op een vermeend plegen van inbreuk door Kenmerc Business Solutions op enig recht van intellectuele eigendom van die derde ter zake de Programmatuur, onder de voorwaarde dat Klant Kenmerc Business Solutions onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt van het bestaan en de inhoud van een dergelijke claim en het verweer tegen die claim in en buiten rechte volledig aan

Kenmerc Business Solutions over laat. Voor zover Klant door derden ter zake van pretense rechten op de Programmatuur wordt aangesproken, zal Kenmerc Business Solutions op haar kosten Klant verdedigen en/of een schikking tot stand brengen. Klant zal, op elk redelijk verzoek van Kenmerc Business Solutions, hiertoe haar medewerking verlenen en de benodigde informatie verschaffen. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien de pretense inbreuk is ontstaan door of verband houdt met bewerkingen, toevoegingen, samenvoegingen of anderszins doorgevoerde wijzigingen die niet door of namens Kenmerc Business Solutions zijn aangebracht of uitgevoerd. Voor schade in verband daarmee is Klant zelf volledig aansprakelijk.

- 9.3 In het geval een derde een juridische procedure start op grond van de aanspraak dat Programmatuur inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derde (een "Proces") en de Klant partij in een Proces wordt of er, uitsluitend ter beoordeling van Kenmerc Business Solutions, een kans bestaat dat Kenmerc Business Solutions partij in een Proces zou kunnen worden, is Kenmerc Business Solutions gerechtigd om op eigen kosten en naar eigen keuze:
- a. voor de Klant het recht te verkrijgen de Programmatuur te mogen blijven gebruiken;
  - b. Programmatuur dusdanig aan te passen of te modificeren dat het niet langer inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derde; of
  - c. indien geen van beide oplossingen mogelijk blijkt omdat, naar mening van Kenmerc Business Solutions, de ermee gemoeide kosten te hoog of de door die derde gestelde voorwaarden niet redelijk zijn, restitueert Kenmerc Business Solutions een bedrag aan de Klant dat gelijk is aan de licentievergoeding die de Klant op grond van de Overeenkomst aan Kenmerc Business Solutions heeft betaald voor het betreffende onderdeel van de Programmatuur minus een cumulatieve afschrijving op het betreffende onderdeel van de Programmatuur, gebaseerd op een lineaire afschrijving over 6 jaar. De Klant verplicht zich alsdan, op schriftelijk verzoek van Kenmerc Business Solutions en op kosten van Kenmerc Business Solutions het betreffende onderdeel van de Programmatuur aan Kenmerc Business Solutions te retourneren.
- 9.4 Kenmerc Business Solutions is niet aan haar verplichtingen onder dit artikel gehouden en Kenmerc Business Solutions zal niet verantwoordelijk of aansprakelijk zijn voor enigerlei inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde indien die inbreuk het gevolg is van:
- a. het gebruik van de Programmatuur in samenhang met andere software of apparatuur, indien er zonder deze samenhang geen sprake zou zijn van een inbreuk;
  - b. een modificatie van de Programmatuur die niet door Kenmerc Business Solutions met toestemming van Kenmerc Business Solutions is uitgevoerd, indien er zonder deze modificatie geen sprake zou zijn van een inbreuk; of
  - c. nalaten van de Klant zijn medewerking te verlenen aan een aanpassing of modificatie naar aanleiding van een vermeende inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, als in artikel 9.2 bedoeld, indien er anders geen sprake zou zijn van een inbreuk.
- 9.5 KENMERC BUSINESS SOLUTIONS Salaris, KENMERC BUSINESS SOLUTIONS HRM, KENMERC BUSINESS SOLUTIONS Verzuimbeheer en Kenmerc Business Solutions zijn geregistreerde handelsmerken.
- 9.6 Klant verplicht zich de copyright notice of anderszins informatie betreffende het beheer van rechten, beeldmerken, logo's en merknamen van Kenmerc Business Solutions niet van de Programmatuur of documentatie te verwijderen of te wijzigen. Indien Klant deze verplichting ook na een ingebrekestelling door Kenmerc Business Solutions niet binnen de alsdan gestelde termijn nakomt, is Kenmerc Business Solutions gerechtigd alle leveranties van de Programmatuur en Diensten op te schorten dan wel de overeenkomst te ontbinden.

- 9.7 Klant zal geen enkel eigendomsrecht of ander recht kunnen doen gelden op enig merk-, handelsnaam-, octrooi-, model- of auteursrecht of enig ander recht van intellectuele of industriële eigendom dat toebehoort aan Kenmerc Business Solutions.

## 10. Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 De verwerking van persoonsgegevens door Kenmerc Business Solutions vindt plaats onder de voorwaarden als opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden Bescherming Persoonsgegevens.

## 11. Overmacht

- 11.1 Indien een partij in overmacht verkeert of dreigt te gaan verkeren, zal hij de andere partij onverwijld daarover inlichten, inclusief een opgave van de reden en omstandigheden. Onder overmacht van Kenmerc Business Solutions wordt tevens begrepen overmacht van een toeleverancier.
- 11.2 Indien er sprake is van een overmachtsituatie en de overmachtsituatie langer dan drie (3) maanden heeft geduurd en niet voorzienbaar is dat de overmachtsituatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost, heeft ieder der Partijen het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven aan de andere Partij en zonder dat rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist, te ontbinden.

## 12. Geheimhouding

- 12.1 Geen van beide Partijen zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, Vertrouwelijke Informatie aan een derde bekend maken.
- 12.2 Deze geheimhoudingsverplichting is niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie:
- 12.2.1 die openbaar bekend is zonder dat deze openbaarmaking een gevolg is van een ongeoorloofde daad van de Partij waarvan de Informatie niet afkomstig is;
  - 12.2.2 waarvan vrijgave is vereist op grond van enige wettelijke bepaling, een rechterlijk bevel of nodig om zich in rechte te kunnen verdedigen, één en ander op voorwaarde van voorafgaande schriftelijke kennisgeving van de openbarende Partij, aan de Partij wiens Informatie het betreft, dat dergelijke Informatie wordt vrijgegeven;
  - 12.2.3 die reeds aan Partijen bekend was voor de door de andere Partij gedane verstrekking van Informatie, waarbij de bewijslast rust op de Partij die het zich beroept op het ontbreken van de vertrouwelijkheid;
  - 12.2.4 die door de ene Partij op zelfstandige wijze en niet afhankelijk van vertrouwelijke informatie van de andere Partij is ontwikkeld;
  - 12.2.5 die door de Partij op rechtmatige wijze zonder een plicht tot geheimhouding van derden is verkregen.
- 12.3 Onverlet het bepaalde in lid 1, zullen partijen niet verplicht zijn geheimhouding te betrachten ten aanzien van eigen ideeën, methodes, kennis, know-how of technieken.
- 12.4 In geval van beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan elkaar ter beschikking gestelde Vertrouwelijke Informatie en gegevens vernietigen, of op een nader overeen te komen wijze aan de betreffende Partij teruggeven.
- 12.5 Het staat Partijen wel vrij kenbaar te maken dat zij een Overeenkomst hebben gesloten.

## 13. Garanties

- 13.1 Kenmerc Business Solutions garandeert Klant gedurende 120 dagen na levering van de Programmatuur door Kenmerc Business Solutions aan Klant dat de Programmatuur in wezenlijke

mate conform de verstrekte schriftelijke Productinformatie functioneert. Deze garantie heeft uitsluitend betrekking op claims die binnen de gestelde termijn schriftelijk en voldoende gespecificeerd bij Kenmerc Business Solutions zijn gemeld.

- 13.2 Kenmerc Business Solutions is jegens Klant nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 13.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Kenmerc Business Solutions te bepalen locatie. Kenmerc Business Solutions is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 13.4 Een garantieclaim dient zo nauwkeurig mogelijk aan te duiden wat de desbetreffende afwijking betreft. Kenmerc Business Solutions kan er echter niet voor instaan dat de aan Klant ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant. Kenmerc Business Solutions garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten, conflicten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd. Noch kan Kenmerc Business Solutions er voor instaan dat de Programmatuur zal werken in combinatie met hardware en/of software zoals gebruikt door Klant.
- 13.5 Klant komt echter geen beroep toe op de in 13.1 bedoelde garantie bepaling indien het niet / niet geheel functioneren van de Programmatuur is te wijten aan enig handelen van of door Klant, in het bijzonder indien:
  - 13.5.1 Programmatuur, of enig deel daarvan, op een andere dan in de aan de Klant ter beschikking gestelde Productinformatie, gebruikershandleidingen of ander schriftelijk materiaal voorziene wijze wordt gebruikt;
  - 13.5.2 Programmatuur, of enig deel daarvan, door een ander dan Kenmerc Business Solutions wordt gewijzigd, gemodificeerd of geconverteerd;
  - 13.5.3 Programmatuur operationeel is in een andere omgeving dan de door Kenmerc Business Solutions gecertificeerde omgeving;
  - 13.5.4 een fout in een ander softwareprogramma dat in samenhang met Programmatuur wordt gebruikt ertoe leidt dat Programmatuur, of enig deel daarvan niet op de juiste wijze functioneert; of ondeugdelijk functioneren van de hardware van de Klant ertoe leidt dat Programmatuur, of enig deel daarvan, niet op de juiste wijze functioneert.

## 14. Aansprakelijkheid

- 14.1 Indien één der Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk waarbij de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn geldt als een fatale termijn.
- 14.2 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden schade een en ander conform het bepaalde in 14.3 en 14.4.
- 14.3 De in 14.2 bedoelde aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en tot een maximumbedrag ter hoogte van de initiële netto (inclusief eventuele korting en ex BTW) eenmalige licentievergoeding per gebeurtenis, of samenvallende reeks van gebeurtenissen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Kenmerc Business Solutions voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 100.000,-. Partijen zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade of indirecte schade, waaronder onder andere wordt begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, gemiste omzet, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, vermindering of verlies van gegevens en aanspraken van afnemers van Klant, ook niet indien deze is ontstaan door nalatigheid



of tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door werknemers of hulppersonen van Partijen.

14.4 De in artikel 14.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

- a. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van één der Partijen en/of;
- b. in geval van schending door Klant van de intellectuele (eigendoms-) rechten van Kenmerc Business Solutions terzake de Programmatuur dan wel het niet beschermen van die Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik door Klant.

14.5 De Klant erkent dat Programmatuur bij operationeel gebruik niet altijd geheel vrij van gebreken zal zijn en zonder onderbrekingen zal werken; de Klant verplicht zich dan ook back-up en verificatiefaciliteiten te implementeren overeenkomstig de meest gangbare methodes die voor die doeleinden beschikbaar zijn.

14.6 De werking van artikel 7:404 BW is uitgesloten.

14.7 Klant vrijwaart Kenmerc Business Solutions voor aanspraken van derden (mede met betrekking tot de verplichtingen van Klant op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of de contractuele verplichtingen van Klant naar Kenmerc Business Solutions omtrent de verwerking en bescherming van persoonsgegevens), waaronder medewerkers van Klant.

14.8 Partijen erkennen dat deze aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen redelijk zijn in de context van alle overige regelingen die zij getroffen hebben en erkennen meer in het bijzonder dat de prijs is overeengekomen met inachtneming van de in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen. De Klant bevestigt dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende verzekerd is en zich verzekerd zal blijven houden tegen te lijden schade ten gevolge van een storing, gebrek of fout in Programmatuur.

14.9 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door één van de Partijen. Ieder der Partijen verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van de andere Partij onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

14.10 Toepasselijk recht en arbitrage

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Geschillen welke tussen Partijen mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en de uitvoering daarvan 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, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

## 15. Duur en Beëindiging van de overeenkomst

15.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één (1) jaar ingaande op de datum van ondertekening van de Overeenkomst. Na het verstrijken van voornoemde periode wordt de Overeenkomst behoudens opzegging telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van één (1) jaar.

15.2 Voor zover één der Partijen de Overeenkomst wenst op te zeggen dient een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden in acht te worden genomen. Opzegging dient bij aangetekend schrijven aan de wederpartij te geschieden, tegen het einde van een contractjaar.

- 15.3 De overeenkomst kan tussentijds door Kenmerc Business Solutions worden opgezegd, onder opgave van redenen, onverminderd het bepaalde in artikel 15.4.
- 15.4 Ieder der Partijen is gerechtigd deze overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en zonder dat rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist te ontbinden, indien:
- aan de andere partij surseance van betaling is verleend;
  - de andere partij in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;
  - de andere partij in liquidatie treedt of wordt ontbonden anders dan door fusie of overname;
  - de andere partij haar bedrijfsactiviteiten staakt, anders dan door fusie of overname;
  - op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd, dan wel de andere partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze overeenkomst na te kunnen komen;
- 15.5 In alle gevallen komt aan elk van de partijen de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een schriftelijke en gedetailleerde ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen van de Overeenkomst (waaronder begrepen betalingsverplichtingen van de Klant).
- 15.6 In geval van ontbinding als in lid 4 en 5 bedoeld, dient de Klant terstond alle gebruik van Programmatuur stop te zetten en alle kopieën van Programmatuur te vernietigen. Op verzoek van Kenmerc Business Solutions zal de Klant Kenmerc Business Solutions schriftelijk bevestigen dat hij aan zijn verplichtingen als in dit lid gesteld heeft voldaan. Indien de Overeenkomst door de Klant wordt ontbonden op grond van een wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Kenmerc Business Solutions, is de Klant gerechtigd Programmatuur te blijven gebruiken totdat de Klant Programmatuur heeft kunnen vervangen door een ander programma, waarbij echter geldt dat de periode dat het gebruik wordt voortgezet nooit langer mag zijn dan twaalf (12) maanden.
- 15.7 De werking van artikel 7:408 BW is uitgesloten.
- 15.8 Ter bewijs dat uit de verbintenis voortvloeiende rechten en plichten zijn nagekomen dan wel nog niet zijn nagekomen gelden de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Kenmerc Business Solutions als volledig bewijs, onverminderd het recht van de Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 15.9 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van de Overeenkomst gelden. Tot deze verplichtingen behoren onder meer die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende: geheimhouding van vertrouwelijke informatie, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.
- 15.10 In geval van beëindiging of verstrijken van de duur van de Overeenkomst:
- worden alle openstaande bedragen direct opeisbaar uiterlijk per datum van het einde van de Overeenkomst.
  - zal Klant uiterlijk op de datum van de beëindiging alle gebruik stopzetten.

## 16. Overige bepalingen

- 16.1 De Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en plichten kunnen door Klant niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kenmerc Business Solutions.

- 16.2 Kenmerc Business Solutions is gerechtigd om rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een onderneming binnen de groep van Kenmerc Business Solutions dan wel aan een derde partij die de activiteiten van Kenmerc Business Solutions overneemt.
- 16.3 Indien één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene voorwaarden en Bijzondere bepalingen nietig of vernietigbaar zijn of nakoming ervan niet kan worden gevorderd, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 16.4 Een Overeenkomst, met de daarbij behorende Bijzondere Bepalingen en de daarvan deel uitmakende Algemene voorwaarden vormt de gehele Overeenkomst tussen Partijen en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande afspraken en overeenkomsten ten aanzien van de Programmatuur en leveringen die voorwerp van de Overeenkomst zijn en die hetzij schriftelijk of mondeling of anders tot stand zijn gekomen of die ooit onderwerp van gesprek tussen Partijen zijn geweest.
- 16.5 Kenmerc Business Solutions houdt zich het recht voor de Bijzondere Bepalingen te wijzigen door een schriftelijke kennisgeving aan Klant, daarbij een termijn van één (1) maand in acht nemende.
- 16.6 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. Deze overeenkomst kan dan ook slechts door een schriftelijk stuk dat door beide Partijen is ondertekend worden gewijzigd, waaronder mede begrepen het bepaalde in artikel 3:15a BW en artikel 6:227a BW.
- 16.7 Kenmerc Business Solutions heeft het recht (onderdelen van) de Programmatuur en de specificaties hiervan te veranderen, zonder voorafgaande kennisgeving aan Klant en zonder dat daardoor enige aansprakelijkheid jegens Klant ontstaat