

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Definities

- 1.1 **AXELL:** Axell Claims Group B.V. en/of één van haar werkmaatschappijen voor zover zij deze Algemene Voorwaarden op een aanbieding en/of Overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
- 1.2 **Klant:** degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard.
- 1.3 **Partij:** de Klant danwel AXELL.
- 1.4 **Partijen:** de Klant en AXELL.
- 1.5 **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige voorwaarden.
- 1.6 **Overeenkomst:** een overeenkomst die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door AXELL aan de Klant van goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook.
- 1.7 **Zaken/Zaak:** tastbare objecten zoals onder meer doch niet uitsluitend gegevensdragers, supplies en verbruiksartikelen.
- 1.8 **Apparatuur:** computer-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en/of andere apparaten en/of andere Zaken.
- 1.9 **Documentatie:** de door AXELL aan de Klant ter beschikking gestelde gebruikersinformatie, in papieren danwel digitale vorm, in de door AXELL te bepalen taal en met de door AXELL te bepalen inhoud.
- 1.10 **Programmatuur:** de door AXELL aan de Klant ter beschikking gestelde Maatwerkprogrammatuur, websites en/of computerprogramma's, inclusief computerprogramma's van derden, uitdrukkelijk beperkt tot de executeerbare versie (de zogenaamde "object- code").
- 1.11 **Maatwerkprogrammatuur:** Programmatuur, die in opdracht van de Klant is ontwikkeld of op basis van bestaande Programmatuur is aangepast aan de specifieke wensen van de Klant.
- 1.12 **Fout(en) (in de Programmatuur):** het substantieel niet voldoen aan de door AXELL schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Programmatuur en, in geval van Maatwerkprogrammatuur, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele en/of technische specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien de Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Van een Geringe Fout is sprake indien de Fout operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staat.
- 1.13 **Service Level Agreement:** een schriftelijke overeenkomst of nadere uitwerking daarvan onder door AXELL te stellen voorwaarden waarin de dienstverlening nader wordt geregeld.
- 1.14 **Standby-diensten:** het uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen ter beschikking houden van één of meer medewerkers voor de Klant tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden.
- 1.15 **Intellectuele Eigendom:** auteursrechten (waaronder persoonlijkheidsrechten), naburige rechten, databankrechten, octrooirechten (patenten), tekeningen- en modellenrechten, handelsnaamrechten, merkenrechten, rechten inzake topografieën van halfgeleiderproducten, gebruiksmodellenrechten in de ruimste zin van het woord en alle andere intellectuele eigendomsrechten en daarmee samenhangende rechten.

### 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden op aanbiedingen/Overeenkomsten

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij AXELL goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de Klant levert.
- 2.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door AXELL zijn bevestigd. Wijzigingen in en aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Dit geldt niet voor wijzigingen in de Algemene Voorwaarden die AXELL krachtens artikel 2.8 kan doorvoeren.
- 2.3 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden dienen telkens in onderling verband te worden beschouwd. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de specifieke bepalingen boven de meer algemene bepalingen.
- 2.4 De toepasselijkheid van door de Klant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. AXELL en de Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6 Alle aanbiedingen en andere uitingen van AXELL zijn vrijblijvend, tenzij door AXELL schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.7 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan AXELL verstrekte gegevens waarop AXELL haar aanbieding baseert. De Klant betracht steeds de uiterste zorg dat de opgegeven specificaties juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor AXELL niet bindend, behoudens indien door AXELL uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.8 AXELL is gerechtigd gedurende een Overeenkomst over te gaan tot wijziging van de op een Overeenkomst toepasselijke Algemene Voorwaarden. AXELL zal de Klant hierover schriftelijk informeren.

### 3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders is overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient de Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door AXELL afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij AXELL schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door AXELL afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door de Klant aan AXELL kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door AXELL te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is AXELL gehouden de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door AXELL afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien de Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die natuurlijke personen en/of rechtspersonen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.4 Ter zake de door AXELL verrichte prestaties en de daarvoor door de Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van AXELL volledig bewijs op, onverminderd het recht van de Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Nadat 3 maanden zijn verstreken sinds het sluiten van de Overeenkomst is AXELL gerechtigd prijzen en tarieven aan te passen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant.
- 3.6 AXELL is bevoegd tussentijdse prijsverhogingen van haar toeleveranciers aan de Klant door te berekenen. Ook zullen eventuele kosten van (run time) licenties van toeleveranciers worden doorbelast aan de Klant.
- 3.7 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop AXELL de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan de Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door de Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de Klant binnen een termijn van 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling dient te geschieden op een door AXELL aan te geven

bank- of girorekening. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

- 3.8 Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand of – indien dit hoger is – de wettelijke handelsrente. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan AXELL de vordering uit handen geven, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding (met een minimum van € 125,00) van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
- 3.9 De Klant verleent AXELL door het aangaan van de Overeenkomst, de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door de Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. De Klant zal te allen tijde zorgdragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.
- 3.10 Indien de Klant niet, niet tijdig of niet naar behoren aan enige verplichting uit de Overeenkomst voldoet, of de bedrijfsklare opstelling door toedoen van de Klant wordt vertraagd of anderszins de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke medewerking niet, niet tijdig of niet naar behoren verleent, is AXELL bevoegd haar werkzaamheden en diensten op te schorten, en de alsdan gerezen kosten aan de Klant in rekening te brengen, overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven en zonder dat AXELL tot enige schadevergoeding vanwege de opschorting is gehouden, zulks onverminderd alle overige rechten die aan AXELL toekomen. De Klant is nimmer gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.

#### **4. Vertrouwelijkheid**

- 4.1 De Klant en AXELL dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. 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 een van de Partijen als zodanig zijn aangeduid. De Klant erkent dat de Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze Programmatuur bedrijfsgeheimen van AXELL, diens toeleveranciers en/of producent van de Programmatuur bevat.
- 4.2 De vertrouwelijkheidsverplichting geldt niet voor de informatie:
- a) die algemeen verkrijgbaar of openbaar is;
  - b) die is verkregen van derden zonder een vertrouwelijkheidsverplichting;
  - c) die de ontvangende Partij bekend was voordat deze werd gedeeld door de andere Partij;
  - d) die een Partij zelfstandig heeft ontwikkeld met behulp van de informatie verkregen van de andere Partij;
  - e) die met schriftelijke toestemming van de andere Partij is bekendgemaakt;
  - f) waarvoor de wettelijke verplichting tot bekendmaking geldt;
  - g) waarvan de openbaarmaking is vereist door de verzekeraar van de Partij, de bank of juridisch adviseur.
- 4.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen direct alle vertrouwelijke informatie van de andere Partij vernietigen. Partijen behouden echter het recht om kopieën te bewaren van informatie die volgens de wet moet worden bewaard. De vertrouwelijke informatie die wordt gegenereerd door gebruik van de (maatwerk)programmatuur valt niet onder deze bepaling en mag niet worden vernietigd.
- 4.4 Om haar bekwaamheid te bewijzen, heeft AXELL het recht om algemene informatie aan derden te onthullen over de (maatwerk)apparatuur, de service en de naam van de Klant.
- 4.5 Partijen zullen ervoor zorgdragen dat de vertrouwelijkheid in acht wordt genomen door diens medewerkers en ingeschakelde derden.

#### **5. Overname personeel**

- 5.1 De Klant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van AXELL, medewerkers van AXELL die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 5.2 Indien de Klant in strijd handelt met bovenvermelde wervingsrestrictie, zal de Klant aan AXELL een direct opeisbare boete verschuldigd zijn ad € 15.000,- per medewerker.

#### **6. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

- 6.1 Indien AXELL dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de Klant AXELL desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop de Klant uitvoering geeft aan haar verplichtingen in het kader van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 De Klant vrijwaart AXELL voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Klant wordt gehouden of waarvoor de Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan AXELL toegerekend moeten worden.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door AXELL verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij de Klant. De Klant staat er jegens AXELL voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. De Klant vrijwaart AXELL tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.4 Indien AXELL op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. AXELL staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 6.5 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is AXELL gerechtigd de Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. AXELL is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. De Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar. AXELL is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van AXELL.

6.6 Indien vereist zal AXELL een verwerkersovereenkomst sluiten met de Klant. De bepalingen uit de verwerkersovereenkomst prevaleren boven de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden.

#### **7. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting**

- 7.1 Alle aan de Klant geleverde Zaken blijven eigendom van AXELL totdat alle bedragen, die de Klant aan AXELL op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan AXELL zijn voldaan. De Klant die als wederverkoper optreedt en waarvoor AXELL met de Klant een separate Overeenkomst heeft gesloten, zal alle Zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van AXELL mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van haar bedrijf. Indien de Klant (mede) uit door AXELL geleverde Zaken een nieuwe Zaak vormt, vormt de Klant die Zaak slechts voor AXELL en houdt de Klant de nieuw gevormde Zaak voor AXELL totdat de Klant alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. AXELL blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Klant eigenaar van de nieuw gevormde Zaak.
- 7.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde Zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht terzake voor AXELL gunstigere bepalingen bevat dan Nederlands recht.
- 7.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden aan de Klant verleend onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van de Klant zijn overeengekomen, komt aan de Klant het gebruiksrecht toe zolang zij haar periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.4 AXELL kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde Zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de diensten van AXELL onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan AXELL verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **8. Risico en reclame**

- 8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van Zaken, producten, gegevens, documenten, Documentatie, Apparatuur, Programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op de Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van AXELL of hulppersonen van AXELL zijn, draagt AXELL het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
- 8.2 Indien AXELL in het kader van één of meer Overeenkomsten verzekeringen afsluit op verzoek en voor rekening van de Klant, kan de Klant nimmer meer rechten doen gelden dan wanneer de Klant zelf de verzekeringsovereenkomst zou hebben afgesloten.
- 8.3 Reclames dienen schriftelijk uiterlijk binnen 8 dagen, na de levering te zijn ingediend bij AXELL onder gedetailleerde opgave van de gronden waarop de reclame is gebaseerd. Bij gebreke daarvan wordt de Klant geacht de uitvoering van de Overeenkomst te hebben goedgekeurd. Het in behandeling nemen van een reclame vormt geen erkenning door AXELL van de tijdigheid of gegrondheid van de reclame. Geringe in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur, afmeting, afwerking, hoeveelheid en kwaliteit kunnen nimmer een grond tot reclame opleveren.
- 8.4 De Klant is altijd verantwoordelijk voor het maken en het beschikbaar hebben van leesbare kopieën van alle bestanden, gegevens en informatiedragers. De Klant wordt geadviseerd om de nodige verzekeringen af te sluiten, zoals een reconstructieverzekering. De Klant is verantwoordelijk voor de juiste toepassing in haar organisatie van Zaken, Apparatuur, Programmatuur, Documentatie, overige documenten en diensten van AXELL of diens licentiegevers en toeleveranciers alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethoden en voor beveiliging van de gegevens.
- 8.5 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing, de installatie, de montage, de ingebruikneming, de instellingen en het beheer in haar organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, databestanden en andere producten en materialen.

#### **9. Intellectuele eigendom**

- 9.1 Alle rechten van Intellectuele Eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur, diensten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij AXELL, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.
- 9.2 Indien AXELL bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van Intellectuele Eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van Intellectuele Eigendom ten aanzien van specifiek voor de Klant ontwikkelde Programmatuur, data- bestanden, Apparatuur of andere materialen, over zal gaan op de Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van AXELL niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, Documentatie, documenten, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van Intellectuele Eigendom het recht van AXELL aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Klant zijn of worden gedaan.
- 9.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende enig recht van Intellectuele Eigendom uit de Programmatuur, Documentatie, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het AXELL toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, Apparatuur, databestanden en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is de Klant nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 9.5 AXELL vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door AXELL zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van Intellectuele Eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat de Klant AXELL 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 AXELL. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan AXELL verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door de Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan AXELL ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die de Klant

zonder schriftelijke toestemming van AXELL in de Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door AXELL zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele Eigendom of indien naar het oordeel van AXELL een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal AXELL, indien mogelijk, ervoor zorgdragen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, databestanden, Apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van AXELL is uitgesloten.

- 9.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan AXELL van Apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). De Klant vrijwaart AXELL tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 9.7 Indien AXELL overgaat tot overdracht van IE-rechten, omvat dit nimmer de intellectuele eigendomsrechten die toebehoren aan een derde partij, aan AXELL of aan een derde partij en in licentie zijn gegeven aan AXELL en worden gebruikt in een reeds bestaand AXELL-platform als basis voor het ontwerp en de werkzaamheden die in het kader van de Overeenkomst zijn gecreëerd.
- 9.8 Indien de IE-rechten aan de Klant zijn overgedragen, heeft de Klant het recht om vernieuwingen of wijzigingen aan te (laten) brengen in de software. Enige garantie, vrijwaring of aansprakelijkheid aan de zijde van AXELL vervalt op het moment dat er vernieuwingen of wijzigingen zijn aangebracht door de Klant of een derde partij.

## **10. Medewerkingsverplichtingen**

- 10.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door AXELL mogelijk te maken zal de Klant AXELL steeds tijdig alle door AXELL nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien de Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulpverleners inzet, zal dit personeel en deze hulpverleners beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 10.2 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door AXELL nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, Apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van AXELL stelt of indien de Klant op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft AXELL het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft AXELL tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van AXELL tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 10.3 Ingeval medewerkers van AXELL op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie-faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart AXELL voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van AXELL, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De Klant zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door AXELL ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 10.4 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van AXELL staan. AXELL is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van AXELL.
- 10.5 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het door AXELL ontwerpen van een specifieke software voor de Klant en de Klant heeft goedkeuring gegeven aan het ontwerp, is de Klant hieraan gebonden en zijn er geen wijzigingen meer mogelijk ten aanzien van het ontwerp.
- 10.6 AXELL is gerechtigd om een derde in te schakelen voor de uitvoering van een Overeenkomst.
- 10.7 Indien nodig zal de Klant AXELL in staat stellen om alle benodigde panden/vestigingen te bezoeken teneinde de verplichtingen uit de gesloten Overeenkomst correct na te komen, waarbij AXELL toegang zal verkrijgen tot alle benodigde hardware en software.
- 10.8 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op gebouwde software, is de Klant gehouden om het product direct te testen en binnen zeven dagen na levering het acceptatiedocument te ondertekenen. Indien de Klant het document niet binnen deze termijn heeft ondertekend of schriftelijke klachten omtrent het product heeft ingediend, wordt het product geacht te zijn aanvaard door de Klant.
- 10.9 Indien de tussen Partijen gesloten Overeenkomst betrekking heeft op enige schadebemiddeling, belangenbehartiging of trainingen, rust er te allen tijde een inspanningsverplichting op AXELL en uitdrukkelijk geen resultaatverplichting.

## **11. Leveringstermijnen**

- 11.1 Alle door AXELL genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door AXELL genoemde of tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden AXELL niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Ingeval Partijen een uiterste (leverings) termijn of (oplever)datum schriftelijk zijn overeengekomen is AXELL daaraan niet gebonden indien deze, vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is AXELL gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen AXELL en de Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. Een overschrijding brengt nimmer schadelijktigheid van AXELL met zich mee.
- 11.2 De enkele overschrijding van een door AXELL genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt AXELL niet in verzuim. In alle gevallen – derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings) termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt AXELL wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming en AXELL ook na die termijn blijft tekortschieten in de nakoming van



haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat AXELL in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

## **12. Ontbinding en opzegging Overeenkomst**

- 12.1 Iedere Partij komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Ontbinding is slechts mogelijk na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming. Betalingsverplichtingen van de Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 12.2 Indien de Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Klant bewijst dat AXELL ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die AXELL vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij 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.
- 12.3 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk van de Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van zes (6) maanden in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 12.4 De Klant is nimmer gerechtigd een Overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, zoals maar niet daartoe beperkt, een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht, tussentijds op te zeggen.
- 12.5 Elk van de Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien aan de andere Partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, of indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. AXELL is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van de Klant vervalt het recht tot gebruik van aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur en dergelijke van rechtswege.
- 12.6 Indien de Overeenkomst als gevolg van een rechterlijke uitspraak wegens schending van de bepalingen van de Wet implementatie rechtsbeschermingrichtlijnen aanbesteden (Wira) wordt vernietigd dan zal de Klant in verband met de ongedaanmaking van de Overeenkomst een vergoeding aan AXELL verschuldigd zijn ter grootte van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs, behoudens indien AXELL daardoor onbillijk zou worden beoordeeld.
- 12.7 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd door AXELL wegens een tekortkoming in de nakoming zijdens de Klant en de Overeenkomst heeft betrekking op een software ontwerp, dan is de Klant verplicht om het product te accepteren in de staat waarin het zich op dat moment bevindt en de vergoeding hiervoor aan AXELL te betalen.
- 12.8 Indien de gesloten Overeenkomst betrekking heeft op een door AXELL te geven training, opleiding of workshop, kan de Overeenkomst nimmer kosteloos beëindigd worden voordat de training, opleiding of workshop daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. In verband met de door AXELL getroffen voorbereidingen, inschakeling van mogelijke derden en/of het vrijhouden van de gereserveerde tijd in de agenda, zal de Klant in geval van annulering uiterlijk tot aan een maand voor de datum van de training, opleiding of workshop 75% van de overeengekomen vergoeding aan AXELL verschuldigd zijn. Bij annulering vanaf een maand voor de geplande training, opleiding of workshop zal de Klant het volledige overeengekomen bedrag aan AXELL verschuldigd zijn.

## **13. Garantie**

- 13.1 Ten aanzien van reeds bestaande of te bouwen software verleent AXELL een garantietermijn van zes maanden. In die periode zal AXELL kosteloos alle problemen die worden ontdekt verhelpen.
- 13.2 Onder de garantie valt niet het elimineren van fouten die zijn opgetreden als gevolg van het niet volgen van de instructies in de werkhandleiding, het gebruik van het product van iemand anders of de wijzigingen van de software of het elimineren van fouten die door de Klant of een derde partij zijn uitgevoerd.

## **14. Aansprakelijkheid**

- 14.1 De totale aansprakelijkheid van AXELL wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade. De omvang van de schadevergoeding zal te allen tijde beperkt zijn tot hetgeen de aansprakelijkheidsverzekeraar van AXELL daadwerkelijk uitkeert. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 9.5 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van AXELL.
- 14.2 De aansprakelijkheid van AXELL voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan AXELL voorgeschreven Zaken, materialen, programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan AXELL voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten, ook al was die schade voor AXELL redelijkerwijs voorzienbaar. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van AXELL wegens verminking, vernietiging of verlies van bestanden, gegevens, documenten of andere informatiedragers van de Klant.
- 14.3 Indien er sprake is van door AXELL ontworpen software welke door de Klant in gebruik wordt genomen, is AXELL nimmer aansprakelijk voor de door de Klant of diens medewerkers geplaatste content.
- 14.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van AXELL, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van AXELL uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
- 14.5 Tenzij nakoming door AXELL blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van AXELL wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de Klant AXELL onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en AXELL ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat AXELL in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij AXELL meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen AXELL vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

- 14.7 De Klant vrijwaart AXELL voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door AXELL geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 14.8 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan AXELL zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

## **15. Overmacht**

- 15.1 Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van AXELL, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan AXELL zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan AXELL is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen, (xi) terrorisme en (xii) onbeschikbaarheid van één of meer medewerkers.
- 15.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 90 dagen duurt, heeft elk van de Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder schadeplichtig te zijn. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

## **16. Wijziging en meerwerk**

- 16.1 Indien AXELL op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van AXELL. AXELL is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 16.2 De Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de diensten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Klant en AXELL kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst de vraag naar meerwerk voordoet, is voor de Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 16.3 Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken, zal AXELL de Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## **17. Service Level Agreement**

- 17.1 Een Service Level Agreement wordt steeds slechts schriftelijk overeengekomen. De Klant zal AXELL steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de diensten en de beschikbaarheid daarvan. Indien dergelijke afspraken worden gemaakt, wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van AXELL zijn gelegen en met inachtneming van de diensten als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door AXELL gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## **18. Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 18.1 AXELL is te allen tijde bevoegd na voorafgaande mededeling aan de Klant en zonder dat daarvoor de toestemming van de Klant noodzakelijk is alle uit de door haar gesloten Overeenkomsten voortvloeiende rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. Voor zover die toestemming of medewerking vereist zou zijn, wordt deze door de Klant hierbij bij voorbaat verleend en verplicht de Klant zich alle overige nodige medewerking te zullen verlenen. De Klant kan haar rechten en verplichtingen uit de door haar gesloten Overeenkomsten slechts overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van AXELL, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

## **19. Duur van de Overeenkomst**

- 19.1 De Overeenkomst heeft een minimale looptijd vanaf aanvang van de Overeenkomst tot en met 31 december van het 3de jaar na aanvang van de Overeenkomst, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van 1 jaar verlengd, tenzij de Klant of AXELL de Overeenkomst schriftelijk bij aangetekend schrijven beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van **6 maanden** vóór het einde van de betreffende periode.
- 19.2 Artikelen uit de Algemene Voorwaarden die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, waaronder de artikelen omtrent IE-rechten, geheimhouding, aansprakelijkheid en forumkeuze, blijven onverminderd van kracht.

## **20. Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 20.1 De Overeenkomsten tussen AXELL en de Klant worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 20.2 Eventuele geschillen tussen Partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Utrecht.