

## **Algemene voorwaarden**

### **everywhereIM**

02-2019

#### **Artikel 1. Toepasselijkheid voorwaarden**

- 1.1 De meest recente versie van deze voorwaarden zijn van toepassing op alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen, waaronder aanbiedingen, overeenkomsten en aanvullende of vervolgoopdrachten tussen everywhereIM (zijnde everywhereIM Ltd. of gelieerde vennootschappen en hun rechtsopvolgers) en een wederpartij (hierna ook 'Cliënt' genoemd).
- 1.2 Toepassing van door de wederpartij gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij everywhereIM de toepassing daarvan voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 1.3 Alle (rechts)personen die door everywhereIM bij de uitvoering van enige opdracht van de Cliënt zijn ingeschakeld of betrokken (waaronder medewerkers en bestuurders van everywhereIM en aan everywhereIM gelieerde rechtspersonen) kunnen op de bedingen in deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- 1.4 Indien deze voorwaarden in een andere taal worden vertaald, zal de Nederlandse tekst bindend zijn.
- 1.5 Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht. everywhereIM en Cliënt zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel als toegestaan zal worden benaderd.
- 1.6 everywhereIM is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Cliënt wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard, indien niet binnen veertien dagen na de mededeling van everywhereIM dat de wijziging zal plaatsvinden, een schriftelijk protest daartegen wordt ontvangen.
- 1.7 Cliënt verleent bij voorbaat toestemming aan everywhereIM om aangegane rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, waaronder begrepen groepsmaatschappijen van everywhereIM. Cliënt is niet gerechtigd tot overdracht van aangegane rechten en verplichtingen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van everywhereIM.
- 1.8 Alle geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te 's-Gravenhage, onverminderd het recht van everywhereIM om het geschil voor te leggen aan de volgens de wet of toepasselijk internationale verdrag bevoegde rechter.
- 1.9 Op alle rechtsverhoudingen en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht waaronder het Weens Koopverdrag.

#### **Artikel 2. Aanbiedingen en offertes**

- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes van everywhereIM zijn altijd vrijblijvend en ondeelbaar, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Prijslijsten, brochures, catalogi en andere gegevens die door everywhereIM worden verstrekt, binden everywhereIM niet. everywhereIM is nimmer gebonden aan afwijkingen in een aanvaarding, waaronder begrepen aanvaarding van slechts bepaalde onderdelen van een aanbieding. Leveringstermijnen in een aanbieding zijn steeds indicatief.
- 2.2 De overeenkomst komt eerst tot stand wanneer everywhereIM een opdracht schriftelijk heeft bevestigd of wanneer door haar daadwerkelijk uitvoering aan de opdracht is gegeven. everywhereIM heeft tot binnen tien (10) werkdagen nadat de acceptatie van een aanbieding haar heeft bereikt, het recht om haar aanbod te herroepen.
- 2.3 Kennelijke vergissingen en schrijf-, druk- of rekenfouten kunnen altijd door everywhereIM worden hersteld.
- 2.4 De werkzaamheden en producten betreffen uitsluitend hetgeen in de aanbieding staat beschreven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan everywhereIM verstrekte gegevens waarop everywhereIM haar aanbieding heeft gebaseerd. Werkzaamheden of producten die niet beschreven staan in de aanbieding of een gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatievoorziening door Cliënt worden beschouwd als meerwerk of vervolgoopdracht(en) en worden afzonderlijk in rekening gebracht. everywhereIM is niet gehouden verzoeken tot meerwerk of vervolgoopdrachten te accepteren en kan bedingen dat eerst een nieuwe schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 2.5 Indien de wederpartij een gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is zij gehouden aan everywhereIM alle met het oog op de uitvoering van de opdracht gemaakte kosten te vergoeden. De wederpartij is tevens gehouden tot vergoeding van winstderving en overige schade.
- 2.6 Aanvullende afspraken of wijzigingen in een overeenkomst of toezeggingen van personeel van everywhereIM binden everywhereIM slechts indien deze door de directie van everywhereIM schriftelijk zijn bevestigd.

### **Artikel 3. Prijzen en betaling**

- 3.1 De tarieven van everywhereIM zijn in Euro (€) en exclusief omzetbelasting en overige heffingen van overheidswege en werkelijk gemaakte kosten van derden of materialen, alsmede exclusief verzendkosten.
- 3.2 Alle facturen moeten door de wederpartij volledig worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bedragen voor bepaalde producten en diensten zoals licentievergoedingen en hosting- of onderhoudsdiensten zijn vooraf per periode verschuldigd. Bij gebreke van specifieke condities zal de wederpartij uiterlijk binnen 8 (acht) dagen na factuurdatum betalen, of uiterlijk bij aflevering van goederen of diensten indien dit eerder is. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Cliënt zijn de vorderingen van everywhereIM op Cliënt onmiddellijk opeisbaar.
- 3.3 Het door everywhereIM gefactureerde bedrag kan afwijken van eerdere schattingen, offertes of door Cliënt opgegeven budget. Indien kostprijsverhogende wijzigingen optreden is everywhereIM gerechtigd de met Cliënt overeengekomen prijs tussentijds te verhogen. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Cliënt gerechtigd binnen veertien dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden, tenzij de aanpassing gebaseerd is op een overeengekomen of bij het aangaan van een overeenkomst kenbare index of (volume)maatstaf.
- 3.4 Reclames ten aanzien van facturen dienen onder opgaaf van redenen schriftelijk binnen veertien dagen na factuurdatum bij everywhereIM te worden ingediend, bij gebreke waarvan de aanspraken van de Cliënt vervallen. Meerwerk behoeft niet schriftelijk bevestigd te worden. Meerwerk wordt in ieder geval geacht door Cliënt te zijn aanvaard indien niet binnen veertien dagen na factuurdatum tegen het verrichten van meerwerk is geprotesteerd.
- 3.5 De gegevens uit de administratie van everywhereIM leveren volledig bewijs op voor de door everywhereIM verrichte werkzaamheden en leveringen alsmede van de betalingsverplichting van de wederpartij, onverminderd het recht van de Cliënt tot het leveren van tegenbewijs. Gefactureerde bedragen zijn verschuldigd ongeacht of Cliënt het geleverde in gebruik heeft genomen of daarvan gebruik maakt.
- 3.6 Na het verstrijken van de betalingstermijn is de wederpartij van rechtswege in verzuim en over het opeisbare bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties conform 6:119a BW verschuldigd. Indien de wederpartij na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is de wederpartij tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van de vordering.
- 3.7 Het recht van de wederpartij om vorderingen op everywhereIM te verrekenen wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Daarnaast is de wederpartij niet gerechtigd haar (betalings)verplichtingen op te schorten.
- 3.8 everywhereIM behoudt zich het recht voor om - indien de kredietwaardigheid van wederpartij daartoe aanleiding geeft - nadere zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichting van de wederpartij te verlangen, bij gebreke waarvan everywhereIM de uitvoering van de overeenkomst direct mag opschorten en/of annuleren. everywhereIM zal in dat geval nimmer gehouden zijn tot betaling van enige schadevergoeding. De wederpartij blijft gehouden de reeds door everywhereIM verrichtte prestatie te vergoeden.

### **Artikel 4. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

- 4.1 everywhereIM blijft te allen tijde eigenaar van de aan Cliënt geleverde goederen zolang de wederpartij niet volledig heeft voldaan aan haar verplichtingen jegens everywhereIM uit hoofde van welke rechtsgrond dan ook. De wederpartij is gedurende deze periode niet bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te vervreemden of te bezwaren.

### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

- 5.1 Cliënt stemt ermee in dat everywhereIM de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren door haar personeel of zo nodig door derden. De toepasselijkheid van artikelen 7:404 en 7:407 BW is uitgesloten, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van de Cliënt is dat de opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd.

- 5.2 Indien ingeschakelde derden of toeleveranciers van everywhereIM hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van een opdracht van de Cliënt willen beperken, bedingt everywhereIM bij deze dat elke opdracht de onherroepelijke bevoegdheid inhoudt om eventuele licentie- en leveringsvoorwaarden met inbegrip van aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Cliënt te aanvaarden. Een afschrift van deze voorwaarden liggen bij everywhereIM ter inzage.
- 5.3 Alle diensten van everywhereIM worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst everywhereIM uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. everywhereIM garandeert niet dat software, websites, overige programmatuur of diensten zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zullen werken of dat alle fouten en gebreken worden verbeterd. Evenmin staat everywhereIM er voor in dat ontwikkelde programmatuur, websites of andere leveringen goed werken in samenhang met alle soorten of versies van browsers, besturingssystemen, andere programmatuur of apparatuur. Cliënt is gehouden steeds zelf alle gegenereerde gegevens, resultaten of andere uitkomsten nauwgezet te controleren. Transport en transmissie van gegevens geschiedt steeds voor rekening en risico van Cliënt.
- 5.4 Cliënt is gehouden aan everywhereIM steeds tijdig en kosteloos alle medewerking te verlenen en alle informatie en geschikte faciliteiten en (hulp)materialen in de gewenste vorm en op gewenste wijze te verstrekken, waaronder begrepen (doch niet beperkt tot): infrastructuur en netwerkfaciliteiten, broncodes, programmatuur, licenties, technische (ontwikkel) documentatie en alle overige gegevens en zaken, waarvan everywhereIM aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk of wenselijk zijn voor het uitvoeren van een overeenkomst. Indien Cliënt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke informatie, kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit. Indien Cliënt niet tijdig of volledig aan deze verplichtingen voldoet, heeft everywhereIM het recht de uitvoering van een overeenkomst of opdracht geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van Cliënt aan Cliënt in rekening te brengen.
- 5.5 Het is everywhereIM toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of diensten, bijvoorbeeld met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik daarvan. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te (doen) verwijderen of te (laten) ontwijken.
- 5.6 De door everywhereIM gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen nimmer worden opgevat als een garantie ter zake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.
- 5.7 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen:
- a) is in de prestatieverplichting van everywhereIM niet begrepen: (1) het installeren, monteren, implementeren en in bedrijf stellen van goederen, programmatuur of diensten, (2) het ter beschikking stellen van nieuwe versies, (3) het onderhoud, aanpassen of beheer van goederen, programmatuur of websites, (3) het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers of beheerders (4) het leveren van aanverwante benodigde goederen, programmatuur of diensten zoals bijvoorbeeld internetverbinding, een "content management systeem (CMS)" of programma- en databibliotheken (5) het ter beschikking stellen van back-up-, recovery-, storings- of uitwijkdiensten (6) dataconversie (7) werkzaamheden buiten Nederland;
  - b) worden er door everywhereIM geen cursussen, (technische) documentatie of gebruiksinstructies gegeven of verstrekt aan Cliënt;
  - c) wordt door everywhereIM geen (kopie van) programmatuur of broncodes verstrekt aan Cliënt;
  - d) is al het gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van everywhereIM. In een bepaalde periode niet gebruikte capaciteit (bijv. van dataverkeer) kan niet worden overgedragen naar een nieuwe periode. Voor overschrijding van overeengekomen maxima zal everywhereIM een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven.
  - e) is Cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van programmatuur of diensten en de wijze waarop programmatuur of een dienst wordt ingezet alsmede de instructie aan en het gebruik door gebruikers;
  - f) bepaalt everywhereIM op welke wijze zij uitvoering geeft aan een overeenkomst en de wijze van aflevering; everywhereIM is niet gehouden aanwijzingen van Cliënt op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van everywhereIM wijzigen of aanvullen.
  - g) worden leveringen en diensten verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden (van 9.00 uur tot 17.30 uur) van everywhereIM;
  - h) worden eventuele vertalingen van teksten in een andere taal voor rekening en risico van Cliënt uitgevoerd door Cliënt zelf. everywhereIM is nimmer verantwoordelijk voor vertaalde teksten;
  - i) is het Cliënt niet toegestaan derden direct of indirect gebruik te laten maken van de door everywhereIM verleende diensten, bijvoorbeeld door 'time-sharing' of 'outsourcing';
  - j) draagt Cliënt voor eigen rekening en risico zorg voor eventueel benodigde vergunningen of andere toestemming van derden.

- k) aanvaardt Cliënt bij iteratieve ontwikkelmethoden de programmatuur of diensten steeds in de staat waarin deze zich bevindt (as is, where is) ten tijde van de laatste ontwikkelfase zonder dat everywhereIM gehouden is tot herstel van fouten.
- l) Wordt ieder gebruiksrecht of licentie verleend voor één verwerkingseenheid of persoon.

5.8 Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor een Cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst. Ten aanzien van alle aangeboden goederen en diensten gelden toleranties. Dit betekent dat everywhereIM is gerechtigd om binnen redelijke grenzen wijzigingen aan te brengen in haar leveringen opgegeven specificaties indien geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de technische uitvoering of die de operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan. Dergelijke afwijkingen of kleine fouten ontslaan de wederpartij nimmer van haar verplichtingen uit de overeenkomst.

#### *Wijze van aflevering en acceptatie*

- 5.9 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Cliënt de programmatuur of diensten in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Onder 'fouten' wordt mede verstaan het substantieel niet voldoen aan kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen, reproduceerbaar is en indien deze een normaal gebruik van de programmatuur in de weg staat.
- 5.10 Indien een acceptatietest is overeengekomen of indien everywhereIM Cliënt verzoekt een test uit te voeren, dient Cliënt onder haar verantwoordelijkheid en voor haar rekening en risico deze test deugdelijk en binnen bekwame tijd, doch uiterlijk binnen 8 dagen na aflevering, installatie of verzoek uit te (laten) voeren door voldoende gekwalificeerd personeel en everywhereIM een afschrift te zenden van een overzichtelijk en begrijpelijk schriftelijk testrapport. Voor finale oplevering, dus ook gedurende een testperiode, is het Cliënt niet toegestaan het geleverde voor operationele, commerciële of productieve doeleinden te gebruiken.
- 5.11 Cliënt dient te toetsen of het afgeleverde beantwoordt aan de kenbaar gemaakte en overeengekomen functionele en technische specificaties. Het geleverde zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
  - b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen of door everywhereIM om een test is verzocht: op de eerste dag na de testperiode van acht dagen, dan wel;
  - c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal indien cliënt van het geleverde vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor commerciële, productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik;
  - d. indien Cliënt enig gebruik maakt van de programmatuur of het geleverde voor productieve, commerciële of operationele doeleinden; op het moment van desbetreffende ingebruikneming;
  - e. bij een iteratieve ontwikkelmethode waarbij bij aanvang of gedurende een overeenkomst geen sprake is van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; na de laatste ontwikkelfase.
- 5.12 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat het geleverde fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt everywhereIM hierover uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat het geleverde zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven. everywhereIM zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten op een door haar te bepalen locatie en wijze binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij everywhereIM gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties aan te brengen.
- 5.13 Acceptatie van het geleverde mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van everywhereIM om deze kleine fouten te herstellen in het kader van de garantieregeling van deze voorwaarden. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van websites of gebruikersinterfaces.
- 5.14 Acceptatie of ingebruikneming van de programmatuur voor operationele, commerciële of productieve doeleinden door Cliënt heeft tot gevolg dat everywhereIM ten volle gekwetens is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling, levering en terbeschikkingstelling van de programmatuur of diensten en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door everywhereIM is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie. Acceptatie

van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt betreffende kleine gebreken en de garantie volgens deze voorwaarden.

- 5.15 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.16 everywhereIM is gerechtigd -doch nimmer verplicht- bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik te maken van nieuwe of gewijzigde versies van apparatuur en programmatuur, en mag de inhoud of omvang van haar diensten wijzigen. everywhereIM kan verlangen dat Cliënt haar systeem aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie. everywhereIM kan tevens verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van nieuwe versies of nieuwe mogelijkheden of functies Cliënt een nieuwe schriftelijke overeenkomst met everywhereIM aangaat en dat voor de ter beschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. everywhereIM is niet gehouden specifiek voor de Cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van een dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 5.17 everywhereIM kan een dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. everywhereIM zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Cliënt. everywhereIM kan daarnaast een dienst geheel of gedeeltelijk direct buiten gebruik stellen indien het redelijk vermoeden bestaat dat er sprake is van onzorgvuldig of oneigenlijk gebruik of overtreding van (gebruikers- of licentie) voorwaarden van everywhereIM of haar toeleveranciers, zoals o.a. bij spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden, seksuele of andere vormen van intimidatie of lastig vallen van personen, haatzaaien, E-mail bombing, hacken en deelnemen aan distributed denial of service attacks, dan wel hiermee gelijk te stellen handelingen. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de overeengekomen vergoedingen verschuldigd.
- 5.18 Indien everywhereIM op grond van een wettelijke verplichting, verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie werkzaamheden verricht met betrekking tot Cliënt, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht.

#### *Back-up*

- 5.19 Cliënt is en blijft verantwoordelijk voor de selectie van de te back-uppen bestanden, en het dagelijks maken van volledige reservekopieën van gegevens-, programma- en andere bestanden, ook indien everywhereIM daarbij eerder behulpzaam is geweest. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk tot nakoming van alle voor haar geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

#### **Artikel 6. Beëindiging overeenkomst**

- 6.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, worden alle overeenkomsten en abonnementen voor de bepaalde duur van één (1) jaar aangegaan. Opzegging van een overeenkomst is slechts mogelijk na de initiële looptijd (welke als minimale contractperiode geldt) en dient tegen het einde van de lopende termijn schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden bij gebreke waarvan de overeenkomst wordt verlengd met de oorspronkelijke duur. Indien Cliënt (tussentijds) opzegt, behoudt everywhereIM aanspraak op de vergoedingen tot het einde van de lopende termijn. Vooruitbetaalde bedragen komen in geval van opzegging niet voor (pro rata) restitutie in aanmerking. everywhereIM kan naast het bepaalde in dit lid een overeenkomst te allen tijde beëindigen met inachtneming van een termijn van drie maanden indien specifieke producten of diensten niet meer worden geleverd of technische of (bedrijfs)economische redenen daartoe noodzaken. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 6.2 Zowel everywhereIM als de Cliënt kunnen de overeenkomst (ongeacht of die voor bepaalde of onbepaalde duur is aangegaan) met onmiddellijke ingang ontbinden:
- indien de andere partij surséance van betaling of toepassing van de WSNP aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - indien de andere partij in ernstige mate tekort komt in de nakoming haar verplichtingen, voortvloeiende uit de door partijen gesloten overeenkomst.
- Ingeval van faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, licenties of diensten van rechtswege.
- 7.3 Indien everywhereIM op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht zijn deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making, tenzij Cliënt bewijst dat everywhereIM ten aanzien van die specifieke prestaties in verzuim is. Bedragen die everywhereIM vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de

overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 7.4. Onverwijld na het einde van de overeenkomst zal Cliënt ieder gebruik van al hetgeen door everywhereIM is geleverd of ter beschikking gesteld staken en alle van everywhereIM in zijn bezit zijnde goederen aan everywhereIM kosteloos retourneren.
- 7.5 Bij opzegging, beëindiging, wanbetaling of ontbinding om welke reden dan ook is everywhereIM gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Cliënt op te heffen. everywhereIM is niet verplicht Cliënt een kopie van deze gegevens te verschaffen. Het tijdig exporteren, verhuizen of het maken van een back-up van data blijft voor risico van Cliënt, everywhereIM is niet gehouden hier medewerking aan te verlenen.

## **Artikel 8. Levering en termijnen**

- 8.1 Leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren vastgesteld en zullen zoveel als redelijkerwijs mogelijk in acht worden genomen. Leveringstermijnen zijn altijd indicatief en niet bindend. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt everywhereIM niet in verzuim. Bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn dient de wederpartij everywhereIM schriftelijk in gebreke te stellen en everywhereIM een nadere termijn te gunnen om alsnog te leveren. Deze nadere termijn is gelijk aan de oorspronkelijke levertijd met een maximum van drie maanden.
- 8.2 everywhereIM is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is everywhereIM gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als Cliënt haar (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst niet stipt nakomt of wanneer 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 een overeenkomst zijn overeengekomen.
- 8.3 Indien wordt overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden of leveringen in fasen zal plaatsvinden of dat er tussentijdse testen zullen worden uitgevoerd of dat er een ontwerp of prototype wordt gemaakt, is everywhereIM steeds gerechtigd verdere werkzaamheden of leveringen op te schorten totdat de wederpartij de eerdere levering of het ontwerp, specificaties, prototype, fase of testen volledig en zonder voorbehoud schriftelijk heeft goedgekeurd en alle verschuldigde bedragen heeft voldaan. Cliënt dient een dergelijke goed- of afkeuring uiterlijk binnen acht dagen na verzoek van everywhereIM daartoe schriftelijk te verstrekken.

## **Artikel 9. Service & Garantie**

- 9.1 Indien de wederpartij aan everywhereIM zo klachten kenbaar maakt over het geleverde dan dient de wederpartij everywhereIM met bekwame spoed in de gelegenheid te stellen de zo klachten te onderzoeken. Cliënt dient daartoe een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving te geven van de tekortkoming.
- 9.2 De garantieperiode bedraagt zes maanden. everywhereIM zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen gebreken of fouten in het geleverde binnen een redelijke termijn te herstellen. everywhereIM staat er niet voor in dat het geleverde geschikt is voor het feitelijke of door Cliënt beoogde gebruik. everywhereIM garandeert evenmin dat het geleverde (zoals programmatuur) zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Garantie voor door everywhereIM van derden betrokken zaken en diensten, waaronder software en licenties, strekt nimmer verder dan de garantie welke aan everywhereIM in dit kader is verstrekt. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens of dataconversie valt niet onder de garantie of enige onderhoudsverplichting. Evenmin garandeert everywhereIM dat het geleverde niet gehackt kan worden of niet met een virus besmet kan raken of niet geraakt kan worden door ander van buiten komend onheil.
- 9.3 Herstel van gebreken zal geschieden op een door everywhereIM te bepalen wijze en locatie. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval everywhereIM volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. everywhereIM kan de kosten van herstel tevens in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan everywhereIM toe te rekenen oorzaken.

Geen garantie bestaat: (1) voor fouten of gebreken die niet binnen bekwame tijd, in ieder geval binnen 14 dagen nadat de tekortkoming is ontdekt of redelijkerwijs kon worden ontdekt, schriftelijk zijn gemeld, of (2) na de garantieperiode van zes maanden zijn gemeld, of (3) wanneer Cliënt wijzigingen in het geleverde aanbrengt of laat aanbrengen. De garantietermijn wordt niet verlengd of vernieuwd door uitvoering van garantietermijnen.

- 9.4 Service Level Agreement: eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal everywhereIM steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van everywhereIM zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Cliënt te leveren tegenbewijs zal de door everywhereIM gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- 9.5 Indien everywhereIM een gebrek aan het geleverde aangetoond acht, zal zij de keuze hebben, hetzij het niet deugdelijk geleverde te herleveren, hetzij te herstellen, hetzij de wederpartij een korting op de koopprijs te geven. Gebreken aan een deel van het geleverde geven Cliënt niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.
- 9.6 Aan Cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken toe dan welke in deze garantieregeling is beschreven.

#### **Artikel 10. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen**

- 10.1 everywhereIM voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten. everywhereIM draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 10.2 Cliënt geeft hierbij opdracht en toestemming aan everywhereIM om (Persoons)gegevens te verwerken waar nodig voor de uitvoering van de overeenkomst en gebruik van de diensten van everywhereIM. everywhereIM verwerkt deze gegevens voor zorgvuldig vastgestelde doelen, zoals:
- Beoordelen en accepteren van (potentiële) Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met of door een Cliënt en het afwickelen van betalingsverkeer.
  - Verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden, productontwikkeling en managementrapportages.
  - Uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten om een relatie met een Cliënt tot stand te brengen, in stand te houden dan wel uit te breiden. Hierbij wordt rekening gehouden met specifieke kenmerken.
  - Waarborgen van de veiligheid en integriteit. Daaronder wordt mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen om fraude (bijvoorbeeld cybercrime, trojan en phishing) tegen te gaan.
  - Voldoen aan wettelijke verplichtingen.
  - Beheren van de relatie met de Cliënt.
- 10.3 Cliënt 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. Cliënt zal everywhereIM alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 10.4 Cliënt vrijwaart everywhereIM voor alle aanspraken van derden die jegens everywhereIM mochten worden ingesteld wegens een niet aan everywhereIM toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens waaronder begrepen wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
- 10.5 Indien everywhereIM op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. everywhereIM staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van 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 passend is.
- 10.6 De door of vanwege leverancier aan Cliënt verstrekte toegang- of identificatiecodes, certificaten en andere beveiligingsmethoden zijn vertrouwelijk en zullen door Cliënt als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Cliënt kenbaar worden gemaakt. everywhereIM is gerechtigd toegewezen beveiligingsmethoden zoals toegang- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus programmatuur in werking hebben en is gehouden data vrij van virussen, spyware, malware of anderszins schadelijke werking aan te leveren.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid & vrijwaring**

- 11.1 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten gunste van de bestuurders van everywhereIM alsmede van haar werknemers en alle (rechts)personen die bij de uitvoering van de overeenkomst of enige opdracht van de wederpartij is ingeschakeld.
- 11.2 Voor zover bij het toepasselijk recht dit niet dwingendrechtelijk is verboden, is iedere aansprakelijkheid van everywhereIM uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van everywhereIM.
- 11.3 Indien de uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan, geldt dat de totale gezamenlijke aansprakelijkheid van everywhereIM, wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, is beperkt tot vergoeding van daadwerkelijk geleden directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000,= (tienduizend Euro).  
Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die de wederpartij heeft moeten maken om de prestatie van everywhereIM aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de wederpartij wordt ontbonden.
  - 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;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.4 Aansprakelijkheid van everywhereIM voor schade aan goederen van Cliënt of voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers of leveranciers van de Cliënt, vermindering of verlies of openbaring van gegevens of documenten, en alle andere vormen van schade, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 11.5 Indien schade is gedekt door een verzekering, is everywhereIM niet gehouden deze schade te vergoeden. Cliënt is verplicht aan everywhereIM verstrekte goederen en gegevens op eigen kosten voldoende te verzekeren.
- 11.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de wederpartij uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan van de grond van aansprakelijkheid, deze schriftelijk aan everywhereIM meldt en everywhereIM aansprakelijk houdt. Aanspraken van Cliënt jegens everywhereIM tot schadevergoeding en overige bevoegdheden en vorderingen vervallen één jaar na de gebeurtenis waaruit de schade of aanspraken direct of indirect voortvloeien.
- 11.7 Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
- 11.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de wederpartij. Derden kunnen nimmer rechten ontlenen aan de uitvoering van de overeenkomst door everywhereIM. De wederpartij vrijwaart everywhereIM tegen vorderingen van derden, die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door everywhereIM ten behoeve van de wederpartij verrichte werkzaamheden of gedane leveringen.

## **Artikel 12. Intellectuele eigendomsrechten**

- 12.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, gegenereerde data, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij everywhereIM, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt voor de looptijd van de overeenkomst uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend.
- 12.2 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat everywhereIM de rechthebbende is, totdat Cliënt het tegendeel bewijst. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te (doen) verwijderen of te (laten) wijzigen.
- 12.3 Ieder aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden, niet te verpanden en niet-sublicentieerbaar. Cliënt is niet gerechtigd programmatuur of diensten van everywhereIM (door) te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen. Cliënt zal de aangegeven gebruiksvoorwaarden, -beperkingen en -aanwijzingen, waaronder de licentievoorwaarden van toeleveranciers van everywhereIM, steeds stipt



naleven. Het gebruiksrecht van Cliënt bevat uitsluitend het recht programmatuur te laden en uit te voeren voor de eigen organisatie nodig voor het beoogde gebruik. Gebruiksrechten worden verleend onder de voorwaarde dat Cliënt alle aan everywhereIM verschuldigde vergoedingen uit welke rechtsgrond dan ook, volledig heeft betaald.

- 12.4 De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie vallen niet onder het gebruiksrecht en worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van everywhereIM bevat.
- 12.5 Indien everywhereIM bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Een dergelijke overdracht laat de bevoegdheid van everywhereIM onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, algoritmen, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van everywhereIM aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn of worden gedaan.

*No vendor lock in*

- 12.6 Mits schriftelijk overeengekomen, mag Cliënt de programmatuur (laten) onderhouden en wijzigen. Dit mag alleen onder voorwaarde dat dit geschiedt met inachtneming van de licentievoorwaarden van licentiegevers van everywhereIM en de broncode en programmatuur slechts binnen de eigen organisatie van Cliënt wordt gebruikt en eventuele wijzigingen geen afbreuk doen aan de rechten en het imago van everywhereIM of haar licentiegevers. Cliënt zal derden aan wie de broncode ter beschikking wordt gesteld een geheimhoudingsverklaring laten tekenen.

*Vrijwaring*

- 12.7 everywhereIM vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door everywhereIM zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt everywhereIM 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 everywhereIM.
- 12.8 Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan everywhereIM ter beschikking gestelde materialen of gegevens, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 12.9 Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door everywhereIM geleverde inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht, kan everywhereIM kiezen tussen de volgende oplossingen: (1) alsnog zorgdragen voor een licentie, (2) leveren van functioneel gelijkwaardige andere programmatuur of (3) creditering van de betreffende facturen onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding.
- 12.10 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het verwerken door everywhereIM van door Cliënt aangeleverde gegevens, apparatuur, programmatuur, content (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen en werken. Cliënt zal everywhereIM vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanige verwerking inbreuk maakt op enig recht van derden en everywhereIM volledig schadeloosstellen.
- 12.11 Cliënt zal desgevraagd kosteloos en onverwijld zijn volledige medewerking verlenen aan een door everywhereIM of namens haar uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Cliënt van de licentievoorwaarden en gebruiksbeperkingen.

**Artikel 13. Geheimhouding en niet overnamebeding**

- 13.1 Partijen zijn jegens elkaar verplicht geheimhouding te betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. Het is partijen derhalve niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming op enigerlei wijze, direct of indirect, informatie en/of gegevens met betrekking tot de andere partij of de tussen partijen gesloten overeenkomst openbaar te (doen) maken of aan een derde ter beschikking te stellen. everywhereIM heeft evenwel het recht -in het kader van reclame- en referentiedoelenden- de naam van Cliënt te gebruiken en aan te geven welke soort werkzaamheden of leveringen aan Cliënt zijn gedaan. De plicht tot geheimhouding eindigt niet na het beëindigen van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen.
- 13.2 Cliënt zal gedurende de looptijd van een overeenkomst alsmede gedurende twee jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van everywhereIM in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van everywhereIM.