

# Algemene voorwaarden



**elgentos BV**

# Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
2. **Acceptatietest:** is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
3. **Dienst:** software, (web)applicatie, programmatuur (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
4. **Downtime:** de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals hosting – is onderbroken of opgeschort.
5. **Elgentos:** Elgentos BV, gevestigd te Groningen aan de Achterweg 1, 9725BM en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder registratienummer 68056621. Elgentos is een BTW plichtig bedrijf.
6. **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
7. **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Elgentos ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
8. **Hersteltijd:** De tijd, door Elgentos geregistreerd, tussen het verstrijken van de Reactietijd en het gereed melden van de Storing door Elgentos aan Opdrachtgever (dan wel het tijdstip dat Elgentos redelijkerwijs geprobeerd heeft dit te melden).
9. **Kritieke storing:** een kritieke storing in de Dienst die het functioneren van Dienst ernstig belemmert, zoals maar niet beperkt tot de onmogelijkheid om af te rekenen in de webwinkel. De storing dient aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn.
10. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met het Project, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.

11. **Niet kritieke storing:** storingen die het functioneren van de Dienst beperken, zoals maar niet beperkt tot afgenomen performance of gebruikersgemak, terwijl de Dienst nog wel functioneert. De storing dient aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn.
12. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Elgentos een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Elgentos daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
13. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Elgentos en Opdrachtgever krachtens welke Elgentos het Project zal opleveren.
14. **Partijen:** Elgentos en Opdrachtgever.
15. **Project:** de werkzaamheden die Elgentos ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst, waaronder het opleveren van de Dienst.
16. **Reactietijd:** De tijd tussen het melden van een Storing en het eerste contact of poging tot contact door Elgentos met Opdrachtgever.
17. **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook email en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
18. **Service Level Agreement, SLA:** Overeenkomst tussen Elgentos en Opdrachtgever waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Diensten worden verbonden.
19. **Specificaties:** Specificaties betekenen de objectief bepaalde functionele en technische beschrijving van het Project.
20. **Uptime:** de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals hosting – niet is onderbroken of opgeschort.
21. **Wbp:** Wet bescherming persoonsgegevens.

# Algemeen

## Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Een offerte opgesteld door Elgentos is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Elgentos, tenzij anders aangegeven in de offerte. Door Elgentos uitgebrachte offertes kunnen te allen tijde worden ingetrokken, doch na ontvangst van aanvaarding slechts binnen 48 uur.
2. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Elgentos als aanvaard worden beschouwd.
3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Elgentos alleen bindend indien en voor zover deze door Elgentos uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
4. Onverminderd de bevoegdheid van Elgentos tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
5. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  - a. de Overeenkomst;
  - b. de Service Level Agreement;
  - c. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
  - d. deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel A.2. Uitvoering van het Project & Informatieverstrekking

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Elgentos zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij

- rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Elgentos spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
  3. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Elgentos aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Elgentos worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
  4. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Elgentos gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem (bijvoorbeeld Codebase) of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal de accountmanager van Elgentos trachten contact op te nemen met Opdrachtgever om de extra kosten door te spreken.
  5. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Opdrachtnemer aan te sturen ten aanzien van het nakomen van alle wet- en regelgeving van de door Opdrachtnemer te leveren Dienst. Hieronder vallen in ieder geval de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Titel 5 Afdeling 2B Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

## **Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding**

1. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd. De diensten van Elgentos zijn opgeleverd wanneer Elgentos zulks van mening is.

2. In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot Diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt schriftelijk plaats.
3. Door Elgentos opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Elgentos is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt. Opdrachtnemer dient Elgentos te allen tijde een redelijke termijn van minimaal 21 dagen te bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
4. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Elgentos het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Elgentos op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de nietnakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
5. Elgentos is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief, per fax of per email en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - b. Na het sluiten van de Overeenkomst Elgentos ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - d. Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Elgentos kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;

- e. Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraag of aangifte tot faillietverklaring doet;
  - f. Het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd;
  - g. De activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
  - h. Op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
  - i. Omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Elgentos kan worden gevergd.
6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Elgentos op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Elgentos de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
7. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Elgentos gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

## **Artikel A.4 Prijzen**

6. Prijzen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.
7. Prijzen zijn exclusief reiskosten á 0,50 euro per kilometer.
8. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Elgentos het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
9. Alle in de offerte van Elgentos genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type en rekenfouten.

## **Artikel A.5 Betalingsvoorwaarden**

1. Elgentos zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt

- geleverd, is Elgentos gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar oordeel van Elgentos). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
2. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15, administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Elgentos.
  3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus, met een minimum van € 200.
  4. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
  5. In bovenstaande gevallen heeft Elgentos voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

## **Artikel A6. Zekerheidsstelling**

1. Elgentos is steeds gerechtigd, alvorens het Project te beginnen of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
2. Indien de verlangde zekerheid niet of onvoldoende wordt verstrekt, heeft Elgentos het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke



tussenkost te ontbinden en het reeds nagekomene terug te nemen, onverminderd de aan Elgentos toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd is wegens de verrichte werkzaamheden, geleverde Projecten en/of gemaakte kosten.

## **Artikel A7. Meerwerk**

1. Indien door wens van Opdrachtgever, die door Elgentos redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de werkzaamheden die Elgentos op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten worden veranderd, verzaamd, etc., is er sprake van meerwerk. Indien Elgentos van mening is dat er sprake is van meerwerk, zullen de uren op nacalculatie in rekening gebracht worden, tegen het overeengekomen tarief.
2. Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd. Voor eventuele uitloop van de in de offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
3. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Elgentos te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

## **Artikel A8. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Elgentos voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Elgentos van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Elgentos, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de

- totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 2.500 euro (exclusief btw).
2. De totale aansprakelijkheid van Elgentos voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
  3. Aansprakelijkheid van Elgentos voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
  4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Elgentos geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Elgentos.
  5. De aansprakelijkheid van Elgentos wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Elgentos onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Elgentos ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De redelijke termijn zal minimaal 21 dagen omvatten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Elgentos in staat is adequaat te reageren.
  6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Elgentos meldt.
  7. Opdrachtgever vrijwaart Elgentos voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/ Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Elgentos geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Elgentos tevens tegen

aanspraken betreffende het niet naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

8. Elgentos kan voor uitvoering van de Overeenkomst gebruik maken van producten of Diensten van derden. Aansprakelijkheid van Elgentos voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software, (web)applicaties en programmatuur, is uitgesloten.

## **Artikel A9. Storingen en overmacht**

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) uitval van elektriciteit, (c) uitval van hardware, (d) pogingen van derden uitval of onbereikbaarheid van een site te bewerkstelligen, (e) tekortkomingen door partijen van wie Elgentos bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (f) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Elgentos heeft voorgeschreven, (g) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte of anderszins) en (h) overheidsmaatregelen. Met overmacht wordt gelijk gesteld: in ernstige mate bemoeilijkt.
3. In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk

beroep op overmacht in kennis stelt.

4. Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachttoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **Artikel A10. Rechten van intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij de makers van open source materiaal, Elgentos of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
4. Het is Elgentos toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Elgentos door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Elgentos.
6. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro

per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Elgentos, onverminderd het recht van Elgentos om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Elgentos Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

7. [Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Elgentos van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal \(beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks, etc.\), databasebestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie \(bijv. in een website\). Opdrachtgever vrijwaart Elgentos 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.](#)

## **Artikel A.11. Personeel**

1. Opdrachtgever zal werknemers van Elgentos die ten behoeve van de levering van producten en/of Diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.
2. Het is Opdrachtgever en organisaties die in het kader van de Overeenkomst optreden namens Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Elgentos voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Elgentos in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Elgentos. Onder werknemers van Elgentos worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Elgentos of van één van de aan Elgentos gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Elgentos of van één van de aan Elgentos gelieerde ondernemingen waren.

## **Artikel A.12. Geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Elgentos zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Elgentos, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Elgentos daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Elgentos zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **Artikel A.13. Verjaring**

1. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever uit hoofde van een Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden.

## **Artikel A.14. Beëindiging**

1. Iedere partij is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen door buitengerechtelijke ontbinding indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk ingebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt. De redelijke termijn zal minimaal 21 dagen omvatten.
2. Ontbinding en opzegging ontslaan Opdrachtgever niet van enige betalingsverplichting terzake van reeds door elgentos geleverde **Diensten**.

3. Indien de Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden in de periode liggend tussen de datum van ondertekening van de overeenkomst en de aanvang van de bouw van de website of maatwerk is Opdrachtgever Elgentos een bedrag verschuldigd dat gelijk is aan 25% van het overeengekomen totaalbedrag. Een voornemen tot ontbinding dient schriftelijk aan Elgentos kenbaar gemaakt te worden.
4. Indien Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden nadat de bouw van de website of applicatie is aangevangen, is Opdrachtgever een bedrag verschuldigd die gelijk is aan 75% van het totaalbedrag. De bouw van de website vangt aan vanaf het eerste moment dat er een conceptontwerp, in welke vorm dan ook, op een server is geplaatst, waarvan het adres (de URL) door Elgentos wordt bepaald of wanneer aan Opdrachtgever een eerste schets is gestuurd.

5.

Elgentos is gerechtigd de overeenkomst, zonder ingebrekestelling en/of gerechtelijke tussenkomst, op te schorten, dan wel met onmiddellijke ingang te ontbinden en zonder dat Elgentos hierdoor schadeloos wordt jegens Opdrachtgever, indien:

- 1) Opdrachtgever failliet is verklaard, dan wel een aanvraag hiervoor is ingediend;
- 2) Voor Opdrachtgever voorlopige of definitieve surseance van betaling is aangevraagd of verkregen;
- 3) Opdrachtgever het vrije beheer over (een deel van) zijn vermogen heeft verloren;
- 4) Opdrachtnemer redenen heeft te twifelen aan de betalingsmogelijkheid van Opdrachtgever om (tijdig) aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen.
- 5) Opdrachtgever (een van) diens verplichtingen niet (volledig) nakomt.

## **Artikel A.15. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

1. Elgentos behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Elgentos of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

## **Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen**

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Groningen.
3. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Informatie en mededelingen op de website van Elgentos zijn onder voorbehoud van programmeer en typefouten.
5. De door Elgentos ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Teneinde haar dienstverlening te promoten is Elgentos gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.



7. Elgentos heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij.

# Module B. Ontwikkeling op maat

Deze Module is van toepassing op maatwerk geleverd door Elgentos aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van websites, webwinkels, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, advertenties, marketing en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen en documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken met betrekking tot onder meer zoekmachineoptimalisatie, online adverteren, emarketingplan en Google Analytics.

## Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

1. Elgentos spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.
2. Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Na de acceptatieperiode geldt het opgeleverde, met uitzondering van de gebreken die gemeld zijn in de acceptatieperiode, als geaccepteerd.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
- 4.
5. Opdrachtgever wordt geacht de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Elgentos heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) zij de Materialen niet accepteert.
6. Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Elgentos specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd en eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Elgentos zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen

de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

7. Als Opdrachtgever de Materialen na de eerste revisie geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal Elgentos één revisieronde uitvoeren.
8. Tussentijdse ontbinding geeft nimmer recht op restitutie van betaalde bedragen. Opdrachtgever is te allen tijde de opgeleverde fasen te vergoeden.
9. Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een opgeleverde of een nog niet opgeleverde versie van de Materialen (dit ter keuze van Elgentos), mits het geen Gebrek betreft waardoor het opgeleverde Materiaal geheel niet functioneert.
10. Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in zelfstandige functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest.
11. Elgentos zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.
11. Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, maar niet beperkt hiertoe, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Elgentos zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
12. Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn. Afkeuringen dienen schriftelijk en voldoende

- gemotiveerd te geschieden, alsmede een adequate uitleg hoe de Materialen goedgekeurd zullen worden door Opdrachtgever. Afwijkingen van de opdracht kunnen leiden tot meerwerk.
13. Elgentos heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
  14. Elgentos garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Elgentos te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
  15. Elgentos spant zich in haar producten/werken (applicaties) zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen. Elgentos kan echter niet garanderen dat de programmatuur te allen tijde geheel zonder fouten zal functioneren.
  16. Elgentos is gerechtigd op elke pagina van een website '© *Designed by Elgentos*' of een dergelijke verwijzing te plaatsen met een link naar de website van Elgentos. Indien Opdrachtgever dit niet wenst, dan is dit per optie mogelijk, maar wordt er per website € 200,- (excl. BTW) extra in rekening gebracht.
  17. De broncode van maatwerk en de bij de ontwikkeling van maatwerk voortgebrachte technische documentatie zal niet aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en Opdrachtgever is niet gerechtigd in maatwerk wijzigingen aan te brengen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

## **Artikel B.2. Voortgang**

1. Opdrachtgever en Elgentos komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.
2. Elgentos houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per email, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.
3. Na overleg tussen Elgentos en Opdrachtgever kan worden afgeweken van de overeengekomen opleverdata, termijnen en kosten indien redelijk en noodzakelijk.

## Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

1. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Elgentos zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens. Elgentos zal de werkzaamheden uitvoeren op een voor Elgentos logische en gepaste wijze.
2. Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken, al dan niet Schriftelijk, Elgentos een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op op schrift gestelde Specificaties waar Elgentos niet mee heeft ingestemd.
3. Elgentos is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
4. Indien door Opdrachtgever aan Elgentos verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Elgentos in het kader van de Overeenkomst.
5. Tenzij anders is overeengekomen heeft Elgentos het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Elgentos zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.

6. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur uptodate te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Elgentos. Dit in verband met eventuele koppelingen.
7. Elgentos is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van een het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Elgentos) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 4 jaar geleden is geïntroduceerd en geen updates heeft gekregen, wordt door Elgentos niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

## **Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling**

1. Elgentos verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.
2. Elgentos draagt daarmee nooit enige aan Elgentos toekomstige rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. De broncode van door Elgentos geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Elgentos verleent Opdrachtgever het niet exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/

programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbependingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of activiteiten van Opdrachtgever.

## **Artikel B.5. Onderhoud**

1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Elgentos geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Elgentos melden. Na ontvangst van de melding zal Elgentos zich naar beste vermogen inspannen klaarblijkelijke programmeerfouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Elgentos te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Elgentos is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Elgentos niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Elgentos staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
3. Elgentos kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Elgentos toe te

rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Elgentos is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

4. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer is aangegaan, kan Opdrachtnemer niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## **Artikel B.6. Overige Diensten**

1. Ten aanzien van alle overige diensten geleverd door Elgentos geldt dat een aanvaarde opdracht leidt slechts tot een inspanningsverbintenis van Elgentos. Elgentos verplicht zich opdrachten naar beste inzicht en vermogen, rekening houdende met de stand der techniek en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uit te voeren. Bij het uitvoeren van een adviesopdracht verplicht Elgentos zich om op zorgvuldige wijze om te gaan met de belangen van Opdrachtgever.
2. Elgentos heeft het recht geleverde Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Elgentos niet nakomt en/of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden en/of op verzoek van het bevoegde gezag. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ondanks de buitengebruikstelling bestaan.