



venice
An Exact Company

Algemene Leveringsvoorwaarden Exact C-Logic N.V. versie 1.1, april 2021.

Deze voorwaarden zijn tevens te raadplegen op de website: www.venice.be.

De Bijzondere Leveringsvoorwaarden voor Venice en Venice Facturatie Lite edition vindt u vanaf bladzijde 55.



Inhoudsopgave

Contents

Algemene Leveringsvoorwaarden Exact C-Logic N.V. versie 1.1, april 2021.	1
Deze voorwaarden zijn tevens te raadplegen op de website: www.venice.be	1
Inhoudsopgave.....	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	8
1. Definities	8
Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden op aanbiedingen, offertes/Overeenkomsten	9
2. Prijs en betaling	10
3. Vertrouwelijkheid en overname personeel.....	11
4. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging.....	11
5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting.....	12
6. Risico en klachten	13
7. Intellectuele Eigendom	14
8. Medewerkingsverplichtingen	15
9. Leveringstermijnen.....	16
10. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst	17
11. Aansprakelijkheid	18



12.	Overmacht.....	19
13.	Wijziging en meerwerk	20
14.	Service Level Agreement	20
15.	Overdracht van rechten en verplichtingen.....	21
16.	Duur van de Overeenkomst.....	21
17.	Toepasselijk recht en geschillen	21
	Hoofdstuk 2 Gebruiksrecht Programmatuur	22
18.	Definities	22
19.	Gebruiksrecht	22
20.	Gebruiksbeperkingen	22
21.	Aflevering en installatie.....	24
22.	Acceptatietest en acceptatie	25
23.	Vergoeding.....	26
24.	Modificeren van de Programmatuur	27
25.	Garantie	27
26.	Einde van de Overeenkomst	27
27.	Programmatuur van toeleveranciers	28
	Hoofdstuk 3 Onderhoud Programmatuur	28
28.	Onderhoudsovereenkomst.....	28



29.	Onderhoud	28
30.	Uitvoering onderhoud.....	29
31.	Nieuwe versies van de Programmatuur	30
32.	Gebruiksondersteuning.....	31
33.	Einde van de Overeenkomst	31
34.	Betaling	31
35.	Onderhoud door toeleveranciers.....	32
	Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur.....	32
36.	Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur	32
37.	Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur	33
38.	Aflevering en installatie.....	34
39.	Acceptatietest en acceptatie	34
40.	Gebruiksrecht	35
41.	Gebruiksbeperkingen	36
42.	Einde van de Overeenkomst	38
43.	Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden	38
44.	Modificeren van de Maatwerkprogrammatuur	38
45.	Garantie	38
	Hoofdstuk 5 Application Service Provision/Software as a Service.....	39



46.	Definities	39
47.	ASP/SaaS	39
48.	Uitvoering ASP/SaaS	40
49.	Betaling	41
50.	Garantie	41
51.	Verwerking persoonsgegevens	42
	Hoofdstuk 6 Hosting	43
52.	Definitie	43
53.	Hosting	43
54.	Uitvoering diensten	45
55.	Gedragsregels.....	45
56.	Verhuizing van website.....	46
57.	Betaling	46
58.	Garantie	46
59.	Verwerking persoonsgegevens	47
	Hoofdstuk 7 Opleidingen	47
60.	Definities	47
61.	Aanmelding en annulering	47
62.	Uitvoering Opleiding.....	49



63.	Prijzen en betaling	49
64.	Intellectuele Eigendom	50
	Hoofdstuk 8 Beheer en/of overige dienstverlening	50
65.	Definitie	50
66.	Beheer en/of overige dienstverlening.....	50
67.	Beheer ICT-systemen	51
68.	Rapportage.....	52
69.	Betaling	53
	Hoofdstuk 9 Verkoop Apparatuur.....	54
70.	Koop en verkoop.....	54
71.	Aflevering	54
72.	Proefopstelling.....	55
73.	Export	56
74.	Retourzending.....	56
75.	Medewerking door de Klant	56
76.	Garantie	56
77.	Apparatuur van toeleveranciers.....	57
	Bijzondere Leveringsvoorwaarden voor Venice en Venice Facturatie Lite edition	58
	Algemeen	58



1.	Licentie	58
2.	Registratie	58
3.	Gebruiksrecht	59
4.	Garantie	59
5.	Verplichtingen van de Klant	60
6.	Combinatie van Programmatuur en/of opties van de Programmatuur	61
7.	Aanvang en duur van de Update-, Huur-, en Supportabonnementen	61
8.	Prijs en betalingsvoorwaarden Update-, Huur-, en Supportabonnementen	61
9.	Indexatie van de Update-, Huur-, en Supportabonnementen	62
10.	Prestaties VENICE met betrekking tot Update-, Huur-, en Supportabonnementen	62
11.	Uitstel of onderbreking van de Update-, Huur-, en Supportabonnementen	62
12.	Aansprakelijkheid	63
13.	Facturen	63



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities

- 1.1 **VENICE:** Exact C-Logic N.V.
- 1.2 **Klant:** degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de toepasselijkheid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden heeft aanvaard.
- 1.3 **Partij:** de Klant danwel VENICE.
- 1.4 **Partijen:** de Klant en VENICE.
- 1.5 **Algemene Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige voorwaarden.
- 1.6 **Overeenkomst:** een overeenkomst die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door VENICE 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 VENICE aan de Klant ter beschikking gestelde gebruikersinformatie, in papieren danwel digitale vorm, in de door VENICE te bepalen taal en met de door VENICE te bepalen inhoud.
- 1.10 **Programmatuur:** de door VENICE 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 "objectcode").
- 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 VENICE 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 VENICE 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.

Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden op aanbiedingen, offertes/Overeenkomsten

- 1.16 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes/Overeenkomsten waarbij VENICE goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de Klant levert.
- 1.17 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door de andere Partij 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 Leveringsvoorwaarden die VENICE krachtens artikel 2.8 kan aanpassen.
- 1.18 De bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden dienen telkens in onderling verband te worden beschouwd. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de specifieke bepalingen boven de meer algemene bepalingen.
- 1.19 De toepasselijkheid van door de Klant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.20 Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht blijven. VENICE 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.
- 1.21 Alle aanbiedingen en andere uitingen van VENICE zijn vrijblijvend, tenzij door VENICE schriftelijk anders is aangegeven.
- 1.22 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan VENICE verstrekte gegevens waarop VENICE haar offerte 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 VENICE niet bindend, behoudens indien door VENICE uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 1.23 VENICE is gerechtigd gedurende een Overeenkomst over te gaan tot wijziging van de op een Overeenkomst toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden. VENICE zal de Klant hierover schriftelijk informeren.
- 1.24 Telkens in wanneer in deze Algemene Leveringsvoorwaarden in het recht voor VENICE voorzien wordt de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen, met name in geval van contractuele tekortkoming van de Klant, wordt bedoeld dat VENICE de Overeenkomst mag ontbinden of beëindigen zonder voorafgaandelijke rechterlijke machtiging.



2. Prijs en betaling

- 2.1 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.
- 2.2 Alle door VENICE afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij VENICE schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door VENICE afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door de Klant aan VENICE kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door VENICE te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is VENICE gehouden de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door VENICE afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 2.3 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.
- 2.4 Ter zake de door VENICE verrichte prestaties en de daarvoor door de Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van VENICE volledig bewijs op, onverminderd het recht van de Klant tot het leverenvan tegenbewijs.
- 2.5 Nadat 3 maanden zijn verstreken sinds het sluiten van de Overeenkomst is VENICE gerechtigd prijzen en tarieven aan te passen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant.
- 2.6 VENICE 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.
- 2.7 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop VENICE 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 VENICE aan te geven bankrekening. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 2.8 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 referentie-interestvoet vermeerderd met zeven procentpunten zoals bedoeld in de Wet Betalingsachterstand bij Handelstransacties van 2 augustus 2002. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan VENICE 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.

2.9 De Klant verleent VENICE 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.

2.10 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 VENICE bevoegd haar werkzaamheden en diensten op te schorten, en de alsdan gerezene kosten aan de Klant in rekening te brengen, overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven en zonder dat VENICE tot enige schadevergoeding vanwege de opschorting is gehouden, zulks onverminderd alle overige rechten die aan VENICE toekomen. De Klant is nimmer gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.

3. Vertrouwelijkheid en overname personeel

3.1 De Klant en VENICE 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 één van de Partijen als zodanig zijn aangeduid. De Klant erkent dat de Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze Programmatuur bedrijfsgeheimen van VENICE, diens toeleveranciers en/of de producent van de Programmatuur bevat.

3.2 Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij 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.

4. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

4.1 Indien VENICE dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de Klant VENICE 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.

4.2 De Klant vrijwaart VENICE 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 VENICE toegerekend moeten worden.

- 4.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door VENICE verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij de Klant. De Klant staat er jegens VENICE 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 VENICE tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.4 Indien VENICE 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. VENICE 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 kostenniet onredelijk is.
- 4.5 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is VENICE gerechtigd de Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. VENICE 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. VENICE 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 VENICE.

5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 5.1 Alle aan de Klant geleverde Zaken blijven eigendom van VENICE totdat alle bedragen, die de Klant aan VENICE op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan VENICE zijn voldaan. De Klant die als wederverkoper optreedt en waarvoor VENICE met de Klant een afzonderlijke Overeenkomst heeft gesloten, zal alle Zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van VENICE 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 VENICE geleverde Zaken een nieuwe Zaak vormt, vormt de Klant die Zaak slechts voor VENICE en houdt de Klant de nieuw gevormde Zaak voor VENICE totdat de Klant alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. VENICE blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Klant eigenaar van de nieuw gevormde Zaak.



- 5.2 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 VENICE gunstigere bepalingen bevat dan Belgisch recht.
- 5.3 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.
- 5.4 VENICE 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 VENICE onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan VENICE verschuldigde bedragen heeft voldaan.

6. Risico en klachten

- 6.1 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 aangestelde of agent van de Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van VENICE of aangestelden of agenten van VENICE zijn, draagt VENICE het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
- 6.2 Indien VENICE 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.
- 6.3 Klachten dienen schriftelijk uiterlijk binnen 8 dagen, na de levering te zijn ingediend bij VENICE onder gedetailleerde opgave van de gronden waarop de klacht is gebaseerd. Bij gebreke daarvan wordt de Klant geacht de uitvoering van de Overeenkomst te hebben goedgekeurd. Het in behandeling nemen van een klacht vormt geen erkenning door VENICE van de tijdigheid of gegrondheid van de klacht. Geringe in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur, afmeting, afwerking, hoeveelheid en kwaliteit kunnen nimmer een grond tot klacht opleveren.
- 6.4 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 "reconstructie"-verzekering. De Klant is verantwoordelijk voor de juiste toepassing in haar organisatie van Zaken, Apparatuur, Programmatuur, Documentatie, overige documenten en diensten



van VENICE of diens licentiegevers en toeleveranciers alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethoden en voor beveiliging van de gegevens.

- 6.5 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.

7. Intellectuele Eigendom

- 7.1 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 VENICE, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en deze Algemene Leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.
- 7.2 Indien VENICE 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, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zal gaan op de Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van VENICE 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 VENICE 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.
- 7.3 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.
- 7.4 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het VENICE 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.
- 7.5 VENICE vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door VENICE 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 VENICE 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 VENICE. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan VENICE 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 VENICE ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die de Klant zonder schriftelijke toestemming van VENICE 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 VENICE 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 VENICE een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal VENICE, 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 VENICE is uitgesloten.

7.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan VENICE van Apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). De Klant vrijwaart VENICE 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.

8. Medewerkingsverplichtingen

8.1 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 VENICE mogelijk te maken zal de Klant VENICE steeds tijdig alle door VENICE 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 hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

8.2 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door VENICE nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, Apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van VENICE stelt of indien de Klant op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft VENICE het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en



heeft VENICE tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van VENICE tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

8.3 Ingeval medewerkers van VENICE 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 VENICE voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van VENICE, 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 VENICE ingezette medewerkers kenbaar maken.

8.4 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 VENICE staan. VENICE 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 VENICE.

9. Leveringstermijnen

9.1 Alle door VENICE 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 VENICE genoemde of tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden VENICE niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Ingeval Partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum schriftelijk zijn overeengekomen is VENICE 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 VENICE 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 VENICE en de Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. Een overschrijding brengt nimmer aansprakelijkheid van VENICE met zich mee.

9.2 De enkele overschrijding van een door VENICE genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt VENICE niet in verzuim. In alle



gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt VENICE 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 VENICE 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 VENICE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

10. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst

- 10.1 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.
- 10.2 Indien de Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 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 VENICE ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die VENICE 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.
- 10.3 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 redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 10.4 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.
- 10.5 Elk van de Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, of indien de onderneming van de andere Partij insolvent wordt of ontbonden of vereffend wordt anders dan ten behoeve van een solvabele fusie, splitsing, inbreng of reorganisatie van ondernemingen. VENICE is wegens



deze beëindiging nimmer tot enige teruggave 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.

- 10.6 Indien de Overeenkomst als gevolg van een rechterlijke uitspraak wegens schending van de bepalingen van de Wet op de Overheidsopdrachten wordt vernietigd dan zal de Klant in verband met de ongedaanmaking van de Overeenkomst een vergoeding aan VENICE verschuldigd zijn ter grootte van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs, behoudens indien VENICE daardoor onbillijk zou worden bevoordeeld.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 De totale aansprakelijkheid van VENICE 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 tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van VENICE. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 1 jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor 1 jaar, te weten het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van VENICE voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000,00. Onder directe schade wordt verstaan:
- redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van VENICE aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden;
 - redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat VENICE op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - 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 Algemene Leveringsvoorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 11.2 De totale aansprakelijkheid van VENICE voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van Zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.250.000,00



per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

- 11.3 De aansprakelijkheid van VENICE 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 VENICE voorgeschreven Zaken, materialen, programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan VENICE voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten, ook al was die schade voor VENICE redelijkerwijs voorzienbaar. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van VENICE wegens verminking, vernietiging of verlies van bestanden, gegevens, documenten of andere informatiedragers van de Klant.
- 11.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van VENICE, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van VENICE uit hoofde van deze Algemene Leveringsvoorwaarden geheel onverlet.
- 11.5 Tenzij nakoming door VENICE blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van VENICE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de Klant VENICE onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en VENICE 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 VENICE in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6 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 VENICE meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen VENICE vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.7 De Klant vrijwaart VENICE 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 VENICE 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.
- 11.8 Het bepaalde in dit artikel 12 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan VENICE zich bij de uitvoering van de Overeenkomstbedient.

12. Overmacht

- 12.1 Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe



verhindert is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van VENICE, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan VENICE zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan VENICE 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.

- 12.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 90 dagen duurt, heeft elk van de Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. 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.

13. Wijziging en meerwerk

- 13.1 Indien VENICE op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de oorspronkelijk 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 VENICE. VENICE is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 13.2 De Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel 14 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de diensten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Klant en VENICE 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.
- 13.3 Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken, zal VENICE de Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel 14.

14. Service Level Agreement

- 14.1 Een Service Level Agreement wordt steeds slechts schriftelijk overeengekomen. De Klant zal VENICE 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 buitenbeschouwinggating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van VENICE zijn gelegen en met inachtneming van de diensten als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door VENICE gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.



15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 VENICE 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 VENICE, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

16. Duur van de Overeenkomst

- 16.1 De Overeenkomst heeft een minimale looptijd vanaf aanvang van de Overeenkomst tot en met 31 december van het 3^{de} 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 VENICE de Overeenkomst schriftelijk bij aangetekend schrijven beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden vóór het einde van de betreffende periode.

17. Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1 De Overeenkomsten tussen VENICE en de Klant worden beheerst door Belgisch recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 17.2 Eventuele geschillen tussen Partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Antwerpen. Partijen kunnen gezamenlijk ervoor kiezen zich voor de beslechting van een geschil door middel van bemiddeling te wenden tot de CEPINA ICT-Mediatie (zie www.cepina.be).
- 17.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van CEPINA beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid.
- 17.4 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken in het bijzonder indien de Klant stelt dat deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door VENICE. De Klant verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van VENICE onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-mediation overeenkomstig het ICT-mediation Reglement van CEPINA.



Hoofdstuk 2 Gebruiksrecht Programmatuur

18. Definities

- 18.1 **Objectcode:** Programmatuur in een uitvoerbare (“executable”) versie voor gebruik.
- 18.2 **Pincode of Registratiesleutel:** een door VENICE afgegeven unieke code ten behoeve van toegang tot en gebruik van de Programmatuur.

19. Gebruiksrecht

- 19.1 VENICE stelt aan de Klant de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur en de Documentatie ter beschikking.
- 19.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, strekt de verplichting tot het ter beschikking stellen door VENICE van het gebruiksrecht aan de Klant zich uitsluitend uit tot de Objectcode van de Programmatuur. Het gebruiksrecht van de Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documenten worden nimmer aan de Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de Klant bereid is voor het ter beschikking stellen een vergoeding te voldoen.
- 19.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet gehouden tot het ter beschikking stellen van andere dan de overeengekomen Programmatuur, programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door VENICE tevens andere dan de overeengekomen Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan VENICE verlangen dat de Klant daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst aangaat.
- 19.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van VENICE niet begrepen het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Programmatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval afzonderlijk tegen de gebruikelijke tarieven van VENICE in rekening gebracht.
- 19.5 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) is het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

20. Gebruiksbeperkingen

- 20.1 De Klant zal de tussen Partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds naleven. De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst met VENICE inhoudt, alsook een inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom van de Programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:



- het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur bestemd is;
- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur bestemd is;
- bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van de Klant de Programmatuur mogen gebruiken;
- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van de Klant de Programmatuur mag gebruiken;
- de locatie waarop de Programmatuur gebruikt mag worden;
- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijvoorbeeld zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);
- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

Het gebruiksrecht wordt aan de Klant slechts verleend voor een bepaald aantal verwerkingseenheden en voor een bepaald aantal gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Indien Partijen daarover geen afspraken hebben gemaakt, geldt het aantal verwerkingseenheden van de Klant waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal gebruikers of aansluitingen, dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheden waren aangesloten, als de verwerkingseenheden en het aantal gebruikers of aansluitingen, waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing kan de Programmatuur voor de duur van de storing op andere verwerkingseenheden worden gebruikt.

20.2 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, is de Klant niet gerechtigd ook niet bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

20.3 VENICE kan verlangen dat de Klant de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij VENICE, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. VENICE is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen.

20.4 De Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

20.5 De Klant mag de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt niet verstaan medewerkers van aan de Klant gelieerde bedrijven of instellingen. De Klant zal de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals "time-sharing", "application service provision", "software as a service" en "outsourcing".



- 20.6 Het is de Klant niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij het ter beschikking stellen van de Programmatuur door VENICE verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, 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. Evenmin zal de Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde voor hostingdiensten onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt.
- 20.7 De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens VENICE uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door de Klant van de overeengekomen gebruiksbepalingen. De Klant zal op eerste verzoek van VENICE toegang tot haar gebouwen en systemen aan VENICE verlenen. VENICE zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die VENICE in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 20.8 Indien het gebruiksrecht eindigt is de Klant gehouden alle Programmatuur van haar Apparatuur te verwijderen en binnen 30 dagen na het einde van het gebruiksrecht alle Programmatuur en Documentatie, met inbegrip van kopieën daarvan, aan VENICE en ten harekantore, ter beschikking te stellen.
- 20.9 VENICE kan, doch is daartoe niet gehouden, indien het gebruiksrecht eindigt, op verzoek van de Klant een "inkijklicentie" voor de Programmatuur verstrekken voor beperkte duur en tegen nader door VENICE te stellen (financiële) voorwaarden.
- 20.10 Bij overtreding van één van de bepalingen van dit artikel 21 kan VENICE het gebruiksrecht van de Klant onmiddellijk ontbinden, en verbeurt de Klant aan VENICE een onmiddellijk opeisbare boete ten bedrage van € 100.000,00 onverminderd alle overige rechten van VENICE, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding van de Klant te vorderen.

21. Aflevering en installatie

- 21.1 VENICE zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door VENICE te bepalen formaat informatiedragers aan de Klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan de Klant afleveren. VENICE bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 21.2 VENICE zal de Programmatuur niet bij de Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen en voor dataconversie zorgdragen.



22. Acceptatietest en acceptatie

- 22.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt de Klant de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.
- 22.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.10 van toepassing.
- 22.3 De Klant is gehouden onverwijld melding aan VENICE te doen van Fouten in de Programmatuur.
- 22.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door VENICE uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is de Klant niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan VENICE rapporteren.
- 22.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de Klant verplicht onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door VENICE schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk Maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de ondersteuning die VENICE verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant. VENICE kan aan voornoemde ondersteuning nader te bepalen(financiële) voorwaarden stellen.
- 22.6 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien:
- a. Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door VENICE uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
 - b. Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - c. VENICE vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien de Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 22.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal de Klant VENICE uiterlijk op de laatste dag van de



testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. VENICE zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij VENICE gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.

- 22.8 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van Geringe Fouten. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 22.9 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.
- 22.10 Acceptatie van de Programmatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 23 heeft tot gevolg dat VENICE gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende het ter beschikking stellen en afleveren van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door VENICE is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur.

23. Vergoeding

- 23.1 Een gebruiksrecht wordt verkregen tegen betaling van een initiële prijs voor het gebruiksrecht.
- 23.2 Daarnaast is de Klant periodiek een gebruiksrechtvergoeding verschuldigd.
- 23.3 VENICE zal eerst na betaling van de initiële prijs van het gebruiksrecht en de periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoeding de Programmatuur met een bijbehorende Pincode of Registratiesleutel en Documentatie aan de Klant ter beschikking stellen. Indien de Klant enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt, heeft VENICE het recht de Pincode of Registratiesleutel te allen tijde niet te verstrekken en/of te blokkeren.
- 23.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de tussen Partijen overeengekomen initiële prijs en gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen Partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien Partijen niet zijn overeengekomen dat VENICE zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij aflevering van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - b. indien Partijen wel zijn overeengekomen dat VENICE zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de



installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrecht termijn.

- 23.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet gehouden tot installatie en aanpassing van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door VENICE tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de Programmatuur verricht worden, kan VENICE verlangen dat de Klant daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval afzonderlijk tegen de gebruikelijke tarieven van VENICE in rekening gebracht.

24. Modificeren van de Programmatuur

- 24.1 De Klant is niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VENICE. VENICE is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van de uitvoering van de door de Klant gewenste modificaties.
- 24.2 De Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van de Klant door derden - al dan niet met toestemming van VENICE - aangebrachte modificaties.

25. Garantie

- 25.1 VENICE staat er niet voor in dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door de Klant. VENICE garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verholpen.
- 25.2 VENICE zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken. VENICE zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen.
- 25.3 Herstel van Fouten geschiedt op een door VENICE te bepalen locatie. VENICE is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 25.4 VENICE is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

26. Einde van de Overeenkomst

- 26.1 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal de Klant alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan VENICE retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken aan VENICE. VENICE is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden de Klant ondersteuning te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.



27. Programmatuur van toeleveranciers

- 27.1 Indien en voor zover VENICE Programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zullen, mits dat door VENICE schriftelijk aan de Klant is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de (licentie-) voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant erkent van de bedoelde voorwaarden van derden kennis genomen te hebben en ze te aanvaarden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en VENICE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 3 Onderhoud Programmatuur

28. Onderhoudsovereenkomst

- 28.1 Het onderhoud dat onderdeel uitmaakt van de met de Klant gesloten Overeenkomst wordt in dit hoofdstuk geregeld.
- 28.2 De Klant dient terzake van het beoogd gebruik van de Programmatuur deskundig personeel aan te stellen. VENICE kan de kosten van werkzaamheden die het gevolg zijn van onvoldoende deskundigheid van medewerkers van de Klant tegen de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

29. Onderhoud

- 29.1 VENICE verricht het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde Programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van Fouten in de Programmatuur overeenkomstig artikel 31 en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig artikel 32, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze nieuwe versies beschikbaar zijn. VENICE behoudt zich het recht voor om het herstel van Fouten te laten samenvallen met het ter beschikking stellen van een nieuwe versie van de Programmatuur.
- 29.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 29.3 Indien het onderhoud van VENICE op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de Programmatuur omvat, zal VENICE telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur. VENICE kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. VENICE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. VENICE staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt



ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van VENICE.

- 29.4 Indien het onderhoud door VENICE op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvat, zal VENICE één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. VENICE staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

30. Uitvoering onderhoud

- 30.1 VENICE zal zich inspannen het onderhoud met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoud door VENICE wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover VENICE in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 30.2 De Klant zal geconstateerde Fouten in de Programmatuur schriftelijk gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal VENICE zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door VENICE te bepalen wijze en termijn aan de Klant ter beschikking worden gesteld. VENICE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma- omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. VENICE staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat alle Fouten of gebreken zullen worden verholpen.
- 30.3 Indien VENICE het onderhoud online verricht, zal de Klant van haar kant tijdig zorgdragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. VENICE is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van de Klant niet voldoen aan de door VENICE gestelde eisen.
- 30.4 De Klant zal alle door VENICE verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door de Klant indien dit naar het oordeel van VENICE noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan VENICE het onderhoud opschorten of beperken. Indien VENICE onderhoud verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door VENICE te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd



en voor rekening en risico van de Klant worden aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door haar aan VENICE ter uitvoering van het onderhoud ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan VENICE verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van VENICE.

30.5 Indien uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen dat het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door VENICE zelf aan de Klant is geleverd, zal de Klant, indien VENICE dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documenten van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. De Klant staat er voor in dat zij gerechtigd is tot het ter beschikking stellen van voorgaande gegevens aan VENICE en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. De Klant verleent VENICE het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documenten, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. De Klant vrijwaart VENICE voor alle aanspraken van derden terzake van het ter beschikking stellen en het gebruik dat VENICE in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

30.6 Het onderhoud door VENICE laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Klant voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf Programmatuur en (hulp)computerprogramma's installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

31. Nieuwe versies van de Programmatuur

31.1 Het onderhoud omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze beschikbaar zijn. Indien het onderhoud het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur omvat, dan vindt het ter beschikking stellen plaats ter discretie van VENICE.

31.2 Vanaf 3 maanden na het ter beschikking stellen van de nieuwste versie is VENICE niet meer verplicht tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een daaraan voorafgaande versie.

31.3 VENICE kan verlangen dat voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies de Klant een nieuwe schriftelijke Overeenkomst met VENICE aangaat en dat voor het ter beschikking stellen een nieuwe vergoeding wordt betaald. VENICE kan uit een vorige versie van de Programmatuur de functionaliteit ongewijzigd



overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. VENICE is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

- 31.4 VENICE kan van de Klant verlangen dat zij haar systeem (Apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

32. Gebruiksondersteuning

- 32.1 Indien Partijen dit zijn overeengekomen, heeft de Klant recht op gebruiksondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur.
- 32.2 De verplichting van VENICE is een inspanningsverplichting om vragen te beantwoorden met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur. VENICE garandeert niet, dat zij ten behoeve van de gebruiksondersteuning te allen tijde direct bereikbaar zal zijn en de vragen kan beantwoorden.
- 32.3 VENICE kan haar gebruikelijke prijzen en tarieven in rekening brengen indien diensten worden verleend die verder gaan dan het beantwoorden van vragen met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur.
- 32.4 Indien naar het oordeel van VENICE de kennis van de Klant niet toereikend is om aan de Klant gebruiksondersteuning te verlenen, behoudt VENICE zich het recht voor de gebruiksondersteuning te staken of op te schorten.

33. Einde van de Overeenkomst

- 33.1 Indien het gebruiksrecht om welke reden dan ook eindigt, eindigt ook het onderhoud. Indien om welke reden dan ook het onderhoud eindigt, houdt dit niet automatisch in, dat het gebruiksrecht eindigt. In het laatste geval kan het gebruiksrecht worden gecontinueerd tegen nader door VENICE te stellen (financiële) voorwaarden.
- 33.2 De verplichting tot betaling van de periodiek verschuldigde onderhoudsvergoeding door de Klant eindigt echter pas, nadat de Klant zal hebben voldaan aan al haar verplichtingen, waaronder de verplichting van artikel 21.8. VENICE zal noch de initiële prijs noch vooruitbetaalde danwel vooruit gefactureerde periodieke gebruiksrechtvergoedingen en onderhoudsvergoedingen aan de Klant restitueren danwel crediteren.

34. Betaling

- 34.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 34.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de



Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of de Klant de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

35. Onderhoud door toeleveranciers

35.1 Indien onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de voorwaarden van derden, zullen, mits dat door VENICE schriftelijk aan de Klant is meegedeeld, voor wat betreft dat onderhoud de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant erkent van de bedoelde voorwaarden van derden kennis genomen te hebben en ze te aanvaarden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en VENICE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur

36. Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur

36.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur door of vanwege de Klant aan VENICE ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

36.2 De Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan VENICE verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van de Klant.

36.3 VENICE is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten, totdat de Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. De Klant verplicht zich de haar bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan VENICE te melden.



36.4 Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de Maatwerkprogrammatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitenstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitenstelling steeds in goed overleg tussen Partijen tot stand worden gebracht.

37. Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur

37.1 VENICE zal de Maatwerkprogrammatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met de Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan VENICE verlangen dat de Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. VENICE is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop de Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

37.2 De ontwikkelwerkzaamheden van VENICE worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst VENICE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

37.3 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur in fasen zal plaatsvinden of indien VENICE gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is VENICE gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

37.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. VENICE is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van VENICE wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van VENICE.

37.5 Indien de Overeenkomst tot het ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is VENICE steeds gerechtigd na overleg met de Klant deze personen op een door VENICE te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

37.6 Desgevraagd zal de Klant VENICE in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van de Klant te verrichten.



38. Aflevering en installatie

- 38.1 VENICE zal de Maatwerkprogrammatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de Klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) afleveren. VENICE bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 38.2 Uitsluitend indien dit schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, zal VENICE de Maatwerkprogrammatuur bij de Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de Maatwerkprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

39. Acceptatietest en acceptatie

- 39.1 Indien Partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt de Klant de Maatwerkprogrammatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.
- 39.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 40.3 tot en met 40.10 van toepassing.
- 39.3 De Klant is gehouden onverwijld melding aan VENICE te doen van Fouten in de Maatwerkprogrammatuur.
- 39.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door VENICE uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden, en de Klant zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan VENICE rapporteren.
- 39.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de Klant verplicht onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Maatwerkprogrammatuur beantwoordt aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeenkomen, is de door of namens VENICE eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant.
- 39.6 De Maatwerkprogrammatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien:
- a. Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door VENICE uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;



- b. Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
- c. VENICE vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 40.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 40.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Maatwerkprogrammatuur, indien de Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

39.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Maatwerkprogrammatuur Fouten bevat, zal de Klant VENICE uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. VENICE zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij VENICE gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleemvermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur aan te brengen.

39.8 Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van Geringe Fouten. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Maatwerkprogrammatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

39.9 Indien de Maatwerkprogrammatuur 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.

39.10 Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 40 heeft tot gevolg dat VENICE gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door VENICE is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de Maatwerkprogrammatuur.

40. Gebruiksrecht

40.1 VENICE stelt de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur en de daarbij behorende Documentatie voor gebruik aan de Klant ter beschikking.

40.2 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Maatwerkprogrammatuur en de bij de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur gemaakte technische documenten aan de Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval de Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze Maatwerkprogrammatuur aan te brengen. Indien VENICE in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische



documenten aan de Klant ter beschikking te stellen, kan VENICE daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

- 40.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet gehouden tot het ter beschikking stellen van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het vorenstaande door VENICE tevens hulpcomputerprogramma's en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan VENICE verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Het ter beschikking stellen wordt in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van VENICE in rekening gebracht.
- 40.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van VENICE niet begrepen het onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van VENICE in rekening gebracht.
- 40.5 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1), is het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

41. Gebruiksbeperkingen

- 41.1 Indien uit de inhoud van de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door de Klant worden gedragen, gelden er ten aanzien van de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur geen beperkingen in het recht tot gebruik, onverminderd hetgeen elders in de Algemene Leveringsvoorwaarden is bepaald, waaronder het bepaalde in artikel 42.6.
- 41.2 Indien tussen Partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, zal de Klant de overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur steeds stipt naleven. De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de uitvoering van de Overeenkomst met VENICE inhoudt, alsmede inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom op de Maatwerkprogrammatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
- het soort of type Apparatuur waarvoor de Maatwerkprogrammatuur bestemd is;
 - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Maatwerkprogrammatuur bestemd is;
 - bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van de Klant de Maatwerkprogrammatuur mogen gebruiken;
 - het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van de Klant de Maatwerkprogrammatuur mag gebruiken;
 - de locatie waarop de Maatwerkprogrammatuur gebruikt mag worden;



- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijvoorbeeld zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);
 - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 41.3 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, is de Klant gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Maatwerkprogrammatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 41.4 VENICE kan verlangen dat de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij VENICE, diens toeleverancier of de producent van de Maatwerkprogrammatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen.
- 41.5 De Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Maatwerkprogrammatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, (doen) omzeilen.
- 41.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt niet verstaan medewerkers van aan de Klant gelieerde bedrijven of instellingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
- 41.7 Het is de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, 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. Evenmin zal de Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Maatwerkprogrammatuur of de Maatwerkprogrammatuur bij een derde voor hostingdiensten onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt.
- 41.8 De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens VENICE uit te voeren onderzoek inzake het naleven door de Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De Klant zal op eerste verzoek van VENICE toegang tot haar gebouwen en systemen aan VENICE verlenen. VENICE zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die zij in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Maatwerkprogrammatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.



42. Einde van de Overeenkomst

42.1 In voorkomend geval zal de Klant terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Maatwerkprogrammatuur alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Maatwerkprogrammatuur aan VENICE retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant VENICE van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken. VENICE is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden de Klant bijstand te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.

43. Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

43.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. VENICE kan steeds vooruitbetaling verlangen.

43.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur begrepen.

43.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur niet begrepen een vergoeding voor de door de Klant benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur. Evenmin is in de vergoeding of bij het gebruiksrecht inbegrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van VENICE in rekening gebracht

44. Modifieren van de Maatwerkprogrammatuur

44.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VENICE. VENICE is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door de Klant gewenste modificaties.

44.2 De Klant draagt het volledige risico van de door of in opdracht van de Klant door derden - al dan niet met toestemming van VENICE - aangebrachte modificaties.

45. Garantie

45.1 VENICE staat er niet voor in dat de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door de Klant. VENICE garandeert evenmin dat de Maatwerkprogrammatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.



- 45.2 VENICE zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Maatwerkprogrammatuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken. VENICE zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen.
- 45.3 Herstel van Fouten zal geschieden op een door VENICE te bepalen locatie. VENICE is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur aan te brengen.
- 45.4 VENICE is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

Hoofdstuk 5 Application Service Provision/Software as a Service

46. Definities

- 46.1 ASP/SaaS (Application Service Provision/Software as a Service): de diensten bestaande uit het door VENICE 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het gebruik van Programmatuur aan de Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.

47. ASP/SaaS

- 47.1 VENICE zal aan de Klant de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde dienst op het gebied van ASP/SaaS verlenen alsmede de overige tussen Partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de Overeenkomst dat mede omvat zal VENICE de in de Overeenkomst aangeduide Programmatuur op de door VENICE aangegeven infrastructuur installeren. VENICE is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van de Klant of die van derden.
- 47.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. Tenzij Partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen, zal de Klant zelf de op haar eigen Apparatuur benodigde (hulp)computerprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige (hulp)computer-programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 47.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is VENICE niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 47.4 Indien de diensten aan de Klant op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal VENICE telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. VENICE kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het



aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. VENICE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. VENICE kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van VENICE.

- 47.5 Indien de diensten aan de Klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van de Klant omvatten, zal VENICE met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eenmaal per week, een volledige backup maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van de Klant. VENICE zal de backup bewaren gedurende een tussen Partijen redelijk overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij VENICE gebruikelijke termijnen. VENICE zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren.
- 47.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is VENICE gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

48. Uitvoering ASP/SaaS

- 48.1 VENICE zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van VENICE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst VENICE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 48.2 VENICE verricht de diensten slechts in opdracht van de Klant. Indien VENICE op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van de Klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 48.3 VENICE kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal VENICE de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant. In dat geval kan de Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of VENICE de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 48.4 VENICE kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. VENICE is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.



- 48.5 VENICE kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. VENICE zal het buiten gebruik stellen niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van de omstandigheden, laten aanvangen na kennisgeving aan de Klant.
- 48.6 Indien VENICE diensten verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door VENICE te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en aangeleverd. De Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar VENICE de diensten uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de Klant, ook indien deze door VENICE worden uitgevoerd of verzorgd. De Klant staat er voor in dat alle door haar aan VENICE ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan VENICE verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van VENICE.
- 48.7 Alle door VENICE bij de diensten gebruikte Apparatuur, Programmatuur en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van VENICE of diens toeleveranciers, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door VENICE.
- 48.8 VENICE is nimmer gehouden de Klant een fysieke drager te verstrekken met de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en te houden Programmatuur.

49. Betaling

- 49.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door VENICE verleende diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

50. Garantie

- 50.1 VENICE staat er niet voor in dat de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur, zonder fouten is en zonder onderbrekingen zal functioneren. VENICE zal zich er voor inspannen gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door VENICE zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij VENICE zijn gemeld. Gebreken dienen door de Klant terstond na ontdekking of na de mogelijkheid van ontdekking, doch uiterlijk binnen 3 maanden, te worden gemeld bij VENICE. VENICE kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. VENICE staat er niet voor in dat gebreken in de Programmatuur die niet zelf door VENICE is ontwikkeld, zullen worden verholpen. VENICE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. VENICE zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Klant in rekening brengen.



- 50.2 VENICE is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de diensten en de met gebruikmaking van de diensten gegenereerde gegevens. De Klant zal de resultaten van de diensten en de met gebruikmaking van de diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 50.3 De Klant zal op basis van de door VENICE verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de diensten, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. VENICE verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door de Klant tegen door VENICE te stellen (financiële) voorwaarden. VENICE is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 50.4 VENICE staat er niet voor in dat de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

51. Verwerking persoonsgegevens

- 51.1 De Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door de Klant worden ingevoerd in de in het kader van ASP/SaaS aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur.
- 51.2 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door de Klant worden verwerkt bij de Klant. De Klant staat er jegens VENICE voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart VENICE tegen elke rechtsovereenkomst van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 51.3 De Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage in en het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Klant. Partijen houden het er voor dat VENICE ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. VENICE zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door de Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van VENICE begrepen en komen volledig voor rekening van de Klant.



Hoofdstuk 6 Hosting

52. Definitie

52.1 **Hosting:** het door VENICE aan de Klant online ter beschikking stellen van schijfruimte op haar systemen danwel het door VENICE uitbesteden aan een derde van het online ter beschikking stellen van schijfruimte op de systemen van een derde.

53. Hosting

53.1 VENICE zal de met de Klant schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen Hosting en eventuele aanverwante diensten verrichten.

53.2 Indien de Overeenkomst het ter beschikking stellen van schijfruimte op systemen omvat, zal de Klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Klant zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de Overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De Overeenkomst behelst het ter beschikking stellen van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor de Klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van VENICE zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor Klanten. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door de Klant is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal VENICE een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

53.3 Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal VENICE, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van VENICE met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door VENICE gehoste website. VENICE is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van de Klant of die van derden.

53.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de (hulp)computerprogramma's installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is VENICE niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

53.5 Indien de diensten van VENICE op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvatten, zal VENICE telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het



functioneren van de gehoste websites. VENICE kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties van en het aantal contactpersonen die voor ondersteuning in aanmerking komen. VENICE zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. VENICE kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders is overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van VENICE.

- 53.6 De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recovery-diensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 53.7 Indien VENICE op grond van de Overeenkomst diensten voor de Klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, zullen de voorwaarden en werkwijze van de betreffende instantie(s) van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van de betreffende instantie(s). Deze voorwaarden liggen voor de Klant ter inzage bij VENICE en VENICE zal deze aan de Klant kosteloos op haar verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van de betreffende instantie(s) in de verhouding tussen de Klant en VENICE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort. VENICE aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de diensten of het behalen van de door de Klant beoogde resultaten.
- 53.8 De Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij VENICE gebruikelijke tarieven verschuldigd.
- 53.9 VENICE staat er niet voor in dat een door de Klant gewenste domeinnaam aan de Klant wordt toegekend.
- 53.10 VENICE is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. De Klant staat er jegens VENICE voor in dat zij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. De Klant vrijwaart VENICE voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van de Klant niet door VENICE is geregistreerd.
- 53.11 Uitsluitend indien schriftelijk is overeengekomen omvat de Overeenkomst ook het aan de Klant ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.
- 53.12 Het staat VENICE vrij Hosting uit te besteden aan een derde. Indien de Hosting wordt uitbesteed aan een derde zal de Klant uit hoofde van garantie en/of aansprakelijkheid jegens VENICE niet meer rechten hebben dan door de derde aan VENICE zijn verleend.



54. Uitvoering diensten

- 54.1 VENICE zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van VENICE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst VENICE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 54.2 VENICE verricht de diensten slechts in opdracht van de Klant. Indien VENICE op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van de Klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 54.3 VENICE kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal VENICE de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant.
- 54.4 VENICE kan de diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. VENICE zal het buiten gebruik stellen niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van de omstandigheden, laten aanvangen na overleg met de Klant.
- 54.5 De Klant zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde up-to-date anti-viruscomputerprogramma's in werking hebben.

55. Gedragsregels

- 55.1 Indien VENICE algemeen voor al haar Klanten geldende gedragsregels hanteert, dan zal VENICE die desgevraagd aan de Klant verstrekken en zal de Klant verplicht zijn deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal de Klant zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. De Klant zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 55.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is VENICE steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van de Klant. De Klant is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van VENICE informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan VENICE gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. VENICE is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van artikel 56.1 aan de Klant per direct en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen



van VENICE te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door VENICE jegens de Klant. VENICE is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens de Klant aansprakelijk te zijn.

- 55.3 Van VENICE kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of het verweer van de Klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en de Klant. De Klant zal zich terzake met de betreffende derde hebben te verstaan en VENICE schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden te informeren.

56. Verhuizing van website

- 56.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal VENICE bij of na het einde van de Overeenkomst - tegen betaling door de Klant van een dan door VENICE te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door de Klant van alle andere door VENICE te bepalen voorwaarden - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorend domein naar de Klant of naar een andere leverancier van hostingdiensten.

57. Betaling

- 57.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door VENICE te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

58. Garantie

- 58.1 VENICE staat er niet voor in dat de diensten zonder fouten of gebreken of zonder onderbrekingen worden verleend. VENICE kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door VENICE gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
- 58.2 VENICE is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de diensten. De Klant zal de resultaten van de diensten zelf regelmatig controleren.
- 58.3 De Klant zal op basis van de door VENICE verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de diensten, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. VENICE verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan het treffen van verdere maatregelen door de Klant tegen door VENICE te stellen (financiële) voorwaarden.
- 58.4 VENICE is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.



59. Verwerking persoonsgegevens

- 59.1 De Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door de Klant of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door VENICE gehost of verwerkt worden.
- 59.2 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) ligt bij de Klant de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst voor de Klant worden gehost of verwerkt. De Klant staat er jegens VENICE voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart VENICE tegen elke rechtsovereenkomst van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 59.3 De Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage in en het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Klant. Partijen houden het er voor dat VENICE ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens “bewerker” in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. VENICE zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door de Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van VENICE begrepen en komen volledig voor rekening van de Klant.

Hoofdstuk 7 Opleidingen

60. Definities

- 60.1 **Opleidingen:** onderwijsactiviteiten van VENICE voor de Klant zoals, maar niet daartoe beperkt, (in company) trainingen, zelfstudie en/of afstandsleren, seminars en/of workshops.
- 60.2 **Deelnemer(s):** persoon of personen die voor een Opleiding zijn aangemeld.

61. Aanmelding en annulering

- 61.1 Een aanmelding voor een Opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na schriftelijke bevestiging door VENICE.
- 61.2 De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Opleiding voor de Deelnemers. Dat geldt onverkort indien VENICE een Deelnemer toelaat tot een Opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van de Klant op grond van de Overeenkomst. Het is de Klant toegestaan een Deelnemer voor een Opleiding te vervangen door een andere Deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van VENICE.



- 61.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van VENICE aanleiding geeft, is VENICE naar keuze gerechtigd de Opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere Opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. VENICE behoudt zich het recht voor de locatie van de Opleiding te wijzigen. VENICE is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een Opleiding aan te brengen.
- 61.4 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is VENICE steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 61.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een Opleiding door de Klant of de Deelnemer worden beheerst door de bij VENICE gebruikelijke regels. Tenzij anders is overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de Opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Indien de annulering ten minste 2 weken van tevoren is ontvangen, kan annulering tegen vergoeding van € 35,00 (exclusief BTW) terzake van de administratiekosten geschieden. In andere gevallen dient de Klant naar gelang van het moment van ontvangst van de annulering een percentage van het voor de Opleiding verschuldigde bedrag aan VENICE te voldoen volgens onderstaand schema:
- 100% bij ontvangst van de annulering minder dan 1 week vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding;
 - 50% bij ontvangst van de annulering minder dan 2 weken vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding.
- Voor het overige doet annulering of niet-verschijning geen afbreuk aan de verplichtingen die de Klant op grond van de Overeenkomst heeft.
- 61.6 Een verzoek door de Klant om verschuiving van een Deelnemer naar een Opleiding op een andere datum dient schriftelijk aan VENICE te geschieden. De verschuiving kan tegen vergoeding van € 35,00 (exclusief BTW) terzake van administratiekosten geschieden, indien het schriftelijke verzoek om verschuiving ten minste 2 weken vóór aanvang van de betreffende Opleiding door VENICE is ontvangen. In andere gevallen dient de Klant voor de verschuiving naar gelang het moment van ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving een percentage van het voor de betreffende Opleiding verschuldigde bedragen aan VENICE te betalen volgens onderstaand schema:
- 50% bij ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving minder dan 1 week vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding;
 - 25% bij ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving minder dan 2 weken vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding.
- 61.7 Ingeval van annulering door de Klant of Deelnemer staat het ter beoordeling van VENICE of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.



62. Uitvoering Opleiding

- 62.1 VENICE zal zich naar beste kunnen inspannen de Opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van Opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. De Klant aanvaardt dat VENICE de inhoud en diepgang van de Opleiding bepaalt. Het staat VENICE vrij de uitvoering van de Opleiding uit te besteden aan een derde.
- 62.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is VENICE gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. VENICE is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van VENICE.
- 62.3 Onverlet de overige verantwoordelijkheid van de Klant voor het gedrag van de Deelnemer zal de Klant de Deelnemer informeren over en toezien op de naleving door de Deelnemer van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door VENICE voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de Opleiding. De Deelnemer dient zich strikt te houden aan de opgegeven opleidingsdata en -tijden.
- 62.4 Indien VENICE bij de uitvoering van de Opleiding gebruik maakt van eigen Apparatuur of Programmatuur, staat VENICE er niet voor in dat deze Apparatuur of Programmatuur zonder fouten of gebreken is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien VENICE de Opleiding uitvoert op locatie van de Klant, zal de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende Apparatuur en programmatuur.
- 62.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets geen deel uit van de Overeenkomst.
- 62.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is voor de ten behoeve van de Opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde Documentatie, documenten of andere opleidingsmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

63. Prijzen en betaling

- 63.1 VENICE kan steeds vóór de aanvang van de Opleiding de terzake verschuldigde betaling verlangen. VENICE kan, uitdrukkelijk onverlet haar overige rechten, een Deelnemer uitsluiten van deelname indien de Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
- 63.2 Tenzij VENICE uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is de Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. VENICE is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens de wet vastgestelde regime van BTW voor Opleidingen.



64. Intellectuele Eigendom

- 64.1 VENICE behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van Intellectuele Eigendom op de Documentatie, documenten en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.
- 64.2 Het is de Klant niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte Documentatie, documenten en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.

Hoofdstuk 8 Beheer en/of overige dienstverlening

65. Definitie

- 65.1 **Beheer en/of overige dienstverlening:** diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie zoals, maar niet daartoe beperkt, consultancy, advisering, contract- en projectmanagement, het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

66. Beheer en/of overige dienstverlening

- 66.1 VENICE zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van VENICE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst VENICE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 66.2 De looptijd van de Overeenkomst is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van VENICE, de kwaliteit van de gegevens en de informatie die de Klant verstrekt en de medewerking van de Klant en van relevante derden. VENICE zal zich niet van tevoren willen verbinden aan de looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 66.3 Indien is overeengekomen dat het verrichten van diensten in fasen zal plaatsvinden, is VENICE gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 66.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is VENICE gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. VENICE is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van VENICE.
- 66.5 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde persoon, is VENICE steeds gerechtigd na overleg met de Klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.



- 66.6 De door VENICE in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met de Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 66.7 Indien VENICE diensten verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door VENICE te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van de Klant worden aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door haar aan VENICE ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, computerprogramma's, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan VENICE verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van VENICE.
- 66.8 De diensten van VENICE worden uitsluitend verricht op de voor VENICE gebruikelijke werkdagen en –tijden.
- 66.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het gebruik dat de Klant maakt van een door VENICE afgegeven advies steeds voor rekening en risico van de Klant.
- 66.10 De bewijslast dat de diensten van VENICE niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, rust geheel op de Klant, onverminderd het recht van VENICE met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 66.11 Alle door VENICE bij de diensten gebruikte Apparatuur, Programmatuur, programmatuur van derden en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van VENICE, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door VENICE.
- 66.12 Indien de Klant in verband met de diensten van VENICE programmatuur, Apparatuur of andere bedrijfsmiddelen aan VENICE ter beschikking stelt, is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die VENICE nodig kan hebben.
- 66.13 Indien de Klant de bestelde diensten om welke reden dan ook annuleert, zal de Klant 50% van de vergoeding betalen indien de annulering minder dan 2 weken voorafgaand aan de dag waarop de diensten zouden worden geleverd plaatsvindt en 100% indien de annulering minder dan 1 week voorafgaand aan de dag waarop de diensten zouden worden geleverd plaatsvindt.

67. Beheer ICT-systemen

- 67.1 Indien de diensten van VENICE het beheer van één of meer in de Overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van VENICE niet of niet voldoende is bepaald, zal VENICE ter uitvoering van de Overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan de Klant ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van VENICE, onder meer aan de orde komen:
- een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van de ICT-systemen;



- een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
- een beveiligingsplan;
- een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
- een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
- een plan voor licentie- en contractsbeheer;
- een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van de ICT-systemen.

Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door VENICE voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijzen de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.

67.2 Indien de diensten van VENICE voor de Klant ondersteuning aan gebruikers omvat, kan VENICE voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal VENICE deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. VENICE kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, uitsluitend verricht op de voor VENICE gebruikelijke werkdagen en -tijden.

67.3 Tenzij anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan.

67.4 Indien de diensten van VENICE op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvatten, zal VENICE één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. VENICE staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen medewerkers effectief is.

68. Rapportage

68.1 VENICE zal de Klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door de Klant aangewezen contactpersoon. De Klant zal VENICE schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor VENICE van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor de Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van de Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van de Klant en bijzondere of voor VENICE mogelijk niet bekende feiten of



omstandigheden. De Klant zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door VENICE verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de Klant.

- 68.2 Indien een door VENICE ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door de Klant zijn aangewezen, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden VENICE slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien VENICE de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. VENICE is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. De Klant staat er voor in dat de personen die door de Klant zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waarvan ook personen van VENICE deel uitmaken, gerechtigd zijn voor de Klant bindende besluiten te nemen.
- 68.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal de Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van VENICE als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van de Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de gewenste doelstellingen van de Klant.
- 68.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VENICE is de Klant niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van VENICE en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van VENICE. De Klant zal de adviezen of rapportages van VENICE niet aan een derde verstrekken of (anderszins) openbaar maken.

69. Betaling

- 69.1 De diensten worden geleverd op basis van het overeengekomen uurtarief. Diensten uit hoofde van deze Overeenkomst worden niet geleverd tegen een vaste prijs, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 69.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door VENICE verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. VENICE kan steeds vooruitbetaling verlangen.
- 69.3 Behoudens andersluidende afspraken zal VENICE inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en de voor de Klant gemaakte kosten op de voor VENICE gebruikelijke wijze.
- 69.4 Een werkdag bestaat uit 8 uren, exclusief reis- en lunchtijd. Een dienst wordt afgenomen voor telkens minimaal 1 dagdeel (= 4 uren). De werkelijke reistijd wordt in rekening gebracht op basis van 50% van het geldende uurtarief. Overwerk wordt in rekening gebracht op basis van de navolgende opslagen op het geldende uurtarief:

Werkdagen:

Van 18:00 uur tot 23:00 uur 50% opslag;



Van 23:00 uur tot 08:00 uur	100% opslag;
Zaterdagen:	100% opslag;
Zon- en feestdagen:	100% opslag;
Standby-diensten:	

Indien Standby-diensten met de Klant worden overeengekomen dan kan, ook buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen een medewerker van VENICE worden ingezet op basis van standby. Standby-diensten worden verleend onder voorbehoud van beschikbaarheid van geschikte medewerkers. Voor de overeengekomen Standby-diensten wordt 50% van het geldende uurtarief voor inzet tijdens kantooruren (08:00 uur tot 18:00 uur) in rekening gebracht. Bij daadwerkelijke inzet gedurende de Standby-diensten worden de werkelijke uren, te vermeerderen met reistijd, op basis van het geldende uurtarief vermeerderd met de hierboven genoemde opslagen in rekening gebracht. Indien alleen sprake is van telefonische ondersteuning, wordt de werkelijke tijd in rekening gebracht tegen het geldende uurtarief, waarbij de inzet naar boven wordt afgerond op hele uren.

- 69.5 Voor het verlenen van diensten buiten Nederland brengt VENICE aan de Klant alle redelijke reis- en verblijfkosten in rekening, in overeenstemming met de hiervoor geldende interne regelingen van VENICE.

Hoofdstuk 9 Verkoop Apparatuur

70. Koop en verkoop

- 70.1 VENICE verkoopt de Apparatuur naar aard en aantal zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 70.2 De Klant draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. VENICE staat er voor in dat de Apparatuur bij aflevering geschikt is voor normaal gebruik en voldoet aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. VENICE staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door de Klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke Overeenkomst tussen Partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 70.3 In de Overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, Programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 70.4 VENICE staat er niet voor in dat de bij de Apparatuur behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften zonder gebreken zijn en dat de Apparatuur de eigenschappen bezit die in deze voorschriften zijn vermeld.

71. Aflevering

- 71.1 De door VENICE aan de Klant verkochte Apparatuur zal aan de Klant worden geleverd "af- magazijn". Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal VENICE de aan de Klant



verkochte Apparatuur afleveren of laten afleveren op een door de Klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal VENICE de Klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop VENICE of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door VENICE aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

- 71.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- 71.3 VENICE zal de Apparatuur (laten) verpakken volgens de gebruikelijke bij haar of haar toeleverancier geldende maatstaven. Indien de Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor haar rekening zijn. De Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door VENICE geleverde Apparatuur, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. De Klant vrijwaart VENICE voor aanspraken van derden wegens niet- naleving van dergelijke voorschriften. Indien de Klant VENICE verzoekt tot verwijdering van oude materialen zoals, maar niet daartoe beperkt, netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen of Apparatuur, kan VENICE dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van de Klant.
- 71.4 Indien Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal VENICE de Apparatuur (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van de Apparatuur door VENICE is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van Programmatuur.
- 71.5 Alle diensten van VENICE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst VENICE uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 71.6 VENICE is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.
- 71.7 VENICE is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren. VENICE kan zorg (laten) dragen voor onderhoud aan de Apparatuur. Hiervoor dient een aparte Overeenkomst afgesloten te worden.
- 71.8 De Klant zal de Apparatuur binnen de overeengekomen termijn afnemen. Indien geen termijn is overeengekomen bedraagt deze termijn 1 week. Bij niet-afname binnen de geldende termijn zal de Klant van rechtswege, derhalve zonder dat een ingebrekestelling is vereist, in verzuim zijn.

72. Proefopstelling

- 72.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal VENICE gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de Apparatuur waarvoor de Klant belangstelling heeft. VENICE mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van Apparatuur in een



standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door de Klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens de Klant definitief besluit de betreffende Apparatuur wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. De Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van Apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

73. Export

73.1 Bij export van Apparatuur voor of door de Klant is de relevante wet- of regelgeving inzake export van toepassing. Onverlet hetgeen hierover in deze Algemene Leveringsvoorwaarden is bepaald, zal de Klant VENICE vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met overtreding van voormelde wet- of regelgeving.

74. Retourzending

74.1 VENICE is niet gehouden retourzendingen, welke zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VENICE zijn toegezonden, te accepteren. VENICE is gerechtigd om aan die toestemming voorwaarden te verbinden. Het in ontvangst nemen van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door VENICE van de door de Klant opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden Apparatuur blijft berusten bij de Klant, ook indien toestemming tot retourzending door VENICE is verleend.

74.2 VENICE heeft het recht bij de eventuele creditering van retour gezonden Apparatuur een aftrek van 15% van de prijs van de Apparatuur met een minimum van € 100,00 in mindering te brengen. Het voorgaande laat onverlet de mogelijkheid om meer in mindering te brengen als de omstandigheden dat rechtvaardigen.

75. Medewerking door de Klant

75.1 Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) draagt de Klant zorg voor een omgeving die voldoet aan de door VENICE in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingsisen.

75.2 De Klant dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

76. Garantie

76.1 VENICE zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagegebreken in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door VENICE zijn geleverd, binnen redelijke termijn en overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken te herstellen indien deze binnen een periode van 3 maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij VENICE zijn gemeld. VENICE zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging komt ook voor rekening van de Klant.



77. Apparatuur van toeleveranciers

- 77.1 Indien en voor zover VENICE Apparatuur van derden aan de Klant levert, zullen voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke voor de Klant ter inzage liggen bij VENICE en die VENICE de Klant kosteloos op haar verzoek zal toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en VENICE om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze AlgemeneLeveringsvoorwaarden onverkort.



Bijzondere Leveringsvoorwaarden voor Venice en Venice Facturatie Lite edition

Naast de Algemene Leveringsvoorwaarden gelden tevens de hiernavolgende Bijzondere Leveringsvoorwaarden voor de Klant die een licentie aanschafft op Venice en Venice Facturatie Lite edition.

Algemeen

In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de Algemene en de Bijzondere Leveringsvoorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Bijzondere Leveringsvoorwaarden. Voor begrippen die aangeduid zijn met een hoofdletter dient aansluiting te worden gezocht bij de definities zoals opgenomen in de Algemene Leveringsvoorwaarden.

1. Licentie

VENICE heeft de intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur. VENICE verkoopt deze Programmatuur niet, maar verleent de Klant enkel een licentie tot gebruik ervan. De Klant mag de Programmatuur niet verhuren, leasen of uitlenen of op welke wijze dan ook overdragen aan derden.

VENICE behoudt zich het recht voor om de Programmaturen en aanverwanten te allen tijde enzonder voorafgaandelijke verwittiging aan te passen.

2. Registratie

- De onder deze licentie beschikbare Programmatuur wordt initieel geïnstalleerd als evaluatie-software. Na de eerste installatie beschikt de Klant dus wel over functionele Programmatuur, maar die is beperkt in aantal verrichtingen of documenten en slechts 90 dagen operationeel. Om die beperkingen op te heffen is het nodig dat de Klant zich als gebruiker bij VENICE registreert. De officieel verkochte pakketten zijn daartoe voorzien van een serienummer dat de Klant bij de betreffende levering terugvindt. De registratieprocedure wordt duidelijk van zodra de Klant de Programmatuur opstart.
- Om de investering van de Klant te beschermen en illegale kopieën op te sporen zal de Programmatuur, na de installatie van een nieuwe versie, via het internet contact maken met de webservice van VENICE. Daarbij worden enkel het registratienummer, de registratienaam en een installatie-identificatie doorgestuurd naar VENICE. Het omgaan met deze registratiegegevens is onderworpen aan de Belgische wetgeving (de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de Wet Bescherming Persoonsgegevens). Er wordt verder geen persoonlijke informatie verzameld, noch doorgestuurd aan derden. Eenieder heeft het recht op toegang tot en verbetering van de gegevens die op hem betrekking hebben.



3. Gebruiksrecht

De licentie voorziet in:

- De installatie van de Programmatuur op één PC voor de stand-alone versie of op één server voor de netwerkversie, al naargelang waarvoor de Klant gekozen heeft en alleen in geval van de aankoop of huur van het gebruiksrecht voor een lokale installatie, de installatie van de Programmatuur op één PC voor de stand-alone versie of op één server voor de netwerkversie, al naargelang waarvoor de Klant gekozen heeft.
- Het gebruik van de Programmatuur. Dit gebruik beperkt zich tot de Klant zelf in het geval van een natuurlijke persoon of tot zijn werknemers of mandatarissen in het geval van een rechtspersoon.
- Ondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur. De bijstand verloopt uitsluitend via e-mail of fax tijdens de kantooruren van VENICE. Voor Venice is de bijstand beperkt tot 6 uur per jaar, voor Venice Facturatie Lite edition is ze beschikbaar gedurende de eerste 30 dagen volgend op de officiële registratie.

De licentie voorziet niet in enig recht of voordeel dat hiervoor niet uitdrukkelijk aan de Klant is toegekend, in het bijzonder, maar zonder enige beperking, voorziet de licentie niet in:

- Het gebruik door derden via een wide area network, via internet of gelijk welke andere weg.
- Correcties van problemen in bestanden die veroorzaakt zijn door een foutieve of niet toegelaten handelingen van de Klant.
- Leveren van nieuwe Programmatuur of modules.
- Opleiding in het gebruik van de Programmatuur.
- Installatie van de Programmatuur op de computer van de Klant.
- Aanpassingen aan de Programmatuur op vraag van de Klant.
- Het nazien van gegevens of het zoeken naar de oorsprong van de geproduceerde resultaten.
- Bijstand bij het gebruik van de Programmatuur buiten de kantoren van VENICE of op andere wijze dan via e-mail of fax.
- Bijstand bij het gebruik van de Programmatuur na de hierboven voorziene termijn.

4. Garantie

- VENICE waarborgt de leesbaarheid van de dragers waarop de Programmatuur geleverd wordt gedurende een periode van één (1) maand vanaf de datum van aankoop. Binnen die periode verbindt VENICE zich ertoe om gratis de defecte dragers te vervangen.
- VENICE garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verholpen.



- VENICE zal zich naar best vermogen inspannen om aantoonbare en reproduceerbare Fouten te verbeteren (behoudens deze hieronder vermeld) die haar gemeld worden binnen een periode van 30 dagen na de eerste installatie. Buiten die periode kan VENICE niet verplicht worden verbeteringen aan te brengen.
- VENICE biedt geen garantie met betrekking tot de geschiktheid van de Programmatuur voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant de geschiktheid van de Programmatuur te evalueren vooraleer de Programmatuur aan te schaffen, door gebruik te maken van een evaluatieversie die gratis ter beschikking wordt gesteld.

De garantiplicht van VENICE strekt zich in geen geval uit tot fouten of feiten die VENICE niettoerekenbaar zijn zoals (de lijst is exemplarisch en niet beperkend):

- de hardware en eventueel bijhorende drivers.
- het operating system en de netwerksoftware.
- de pervasive database manager.
- de compilers of programmeertalen waarin de Programmatuur geschreven is.
- het verkeerd gebruik of interpretatie van de Programmatuur.
- het niet naleven van de gebruikersprocedure.
- stroomonderbrekingen.
- het aanpassen van gegevens via andere programmatuur dan deze door VENICE geleverd.

5. **Verplichtingen van de Klant**

- Teneinde zich tegen eventueel gegevensverlies te beschermen zal de Klant regelmatig voor een veiligheidskopie (back-up) zorgen.
- De Klant zal elke vastgestelde Fout onmiddellijk melden, samen met alle gegevens welke nodig zijn om de Fout te reproduceren. Tevens zal hij VENICE in de mogelijkheid stellen de Fout op te sporen op zijn configuratie. Daartoe kan hij deze configuratie op het kantoor van VENICE ter beschikking stellen. Indien dit niet mogelijk is, kan hij VENICE toegang verlenen tot zijn installatie binnen de normale kantooruren.
- De Klant mag geen wijzigingen in de Programmatuur of bestanden aanbrengen noch een derde met deze handelingen gelasten.
- De Klant waarborgt dat alle door VENICE gegeven instructies voor het uitvoeren van de Programmatuur strikt nageleefd worden.
- De Klant zal pas contact opnemen met VENICE helpdesk na consultatie van de handleiding en online help. Hij zorgt bovendien voor een duidelijke en compacte probleemomschrijving.



6. Combinatie van Programmatuur en/of opties van de Programmatuur

Indien de Klant een Programmatuur of optie van een Programmatuur koopt of huurt die onafscheidelijk is verbonden met een Programmatuur waarvoor de Klant reeds een abonnement afsloot, dan is het noodzakelijk ook voor deze laatste Programmatuur of optie een abonnement te nemen. Zo niet, vervalt het abonnement op de Programmatuur of opties die met het laatst aangekochte samenwerken, zonder dat er van volledige noch gedeeltelijke teruggave van het abonnementsgeld sprake is.

7. Aanvang en duur van de Update-, Huur-, en Supportabbonementen

- Het Update-abonnement, Support-abonnement en het Huur-abonnement voor lokaal geïnstalleerde Programmatuur wordt afgesloten voor de duur van één (1) jaar. Het Huur-abonnement voor de Programmatuur via door VENICE aangeboden SaaS wordt afgesloten voor de duur van één (1) maand.
- Voor het Update-abonnement, Support-abonnement en het Huur-abonnement voor lokaal geïnstalleerde Programmatuur gaat deze duurperiode in op de eerste dag van de maand, volgend op de datum van bestelling van de toepassing door de Klant.
- Voor het Huur-abonnement voor de Programmatuur via door VENICE aangeboden SaaS gaat deze duurperiode in op de eerste dag van de maand waarin de Klant met de Programmatuur wenst te starten. Bij gebrek aan vermelde startdatum, is de datum van bestelling van de Programmatuur door de Klant van toepassing.
- Een abonnement kan wederzijds worden opgezegd mits aangetekende zending, tenminste één (1) maand voor het einde van betreffend abonnement. Indien geen opzegging plaatsvindt, wordt het abonnement automatisch en stilzwijgend verlengd voor de periode van één (1) jaar respectievelijk één (1) maand afhankelijk van het type abonnement.

8. Prijs en betalingsvoorwaarden Update-, Huur-, en Supportabbonementen

- De prijs van het abonnementsgeld wordt per optie in de prijslijsten van VENICE gepubliceerd. Bij aanschaf van één of meer bijkomende opties in de loop van het abonnementsjaar wordt 1/12 van het bedrag dat geldt voor een volledig kalenderjaar aangerekend, vermenigvuldigd met het aantal volle maanden dat nog rest tot de vervalddag.
- De prijs van een abonnement (vermeerderd met de BTW) dient ten laatste op de vervalddag, betaald te worden. Er zal aan de Klant, voorafgaand aan de vervalddag, een factuur worden toegestuurd.
- Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, over het openstaande bedrag vanaf factuurdatum een rente verschuldigd van 1% per maand of – indien dit hoger is – de referentie-interestvoet vermeerderd met zeven procentpunten zoals bedoeld in de Wet Betalingsachterstand bij Handelstransacties van 2 augustus 2002.



- Daarnaast is rechtsgewege en zonder enige ingebrekestelling een schadevergoeding verschuldigd ten belope van 10% op de openstaande factuurbedragen, met een minimum van 65% en dit onverminderd het recht van VENICE om de hogere schade te bewijzen.

9. Indexatie van de Update-, Huur-, en Supportabonnementen

Op gelijk welk ogenblik, maar met een tussentijd van minstens één jaar, kan VENICE de abonnementsprijs aanpassen aan de stijging van de prijzen. De aanpassing wordt berekend op 80% van de prijs en is gebaseerd op de AGORIA-loonindex (nationaal gemiddelde), hierna eenvoudigweg 'index' genoemd. Eventuele index-aanpassingen worden pas bij de volgende facturatie van kracht.

VENICE kan opteren om de indexatie éénmalig of zelfs meerdere jaren na mekaar niet door te voeren. Dit houdt echter niet in dat VENICE automatisch afstand doet van dit recht voor de daaropvolgende jaren.

De nieuwe prijs wordt als volgt berekend:

Nieuwe prijs = (Oude prijs * 0,80 * (Index-n / Index-0)) + (Oude prijs *0,20)

waarbij

Index-n staat voor de index van de maand die vóórafgaat aan de factuurdatum.

Index-0 staat voor de index van diezelfde maand in het jaar ervoor.

10. Prestaties VENICE met betrekking tot Update-, Huur-, en Supportabonnementen

VENICE zal in uitvoering van het abonnement, uitsluitend bijstand verlenen omtrent de werking van de door VENICE ontwikkelde toepassingen, waarvoor de Klant over een gebruiksrecht beschikt. Deze bijstand, waarop de Klant via VENICE helpdesk kan rekenen, wordt door het aangaan van het abonnement uitgebreid met prestaties voor het nazien van gegevens of het zoeken naar de oorsprong van de door de toepassing geproduceerde resultaten, evenwel met een maximale interventietijd en alleen voor de diensten zoals bepaald in het artikel Gebruiksrecht van deze Bijzondere Leveringsvoorwaarden.

11. Uitstel of onderbreking van de Update-, Huur-, en Supportabonnementen

- Indien het abonnement uitgesteld of onderbroken wordt wegens redenen, niet toe te schrijven aan VENICE, heeft VENICE het recht de Programmatuur en andere eventuele toepassingen te onderzoeken alvorens haar contractuele verplichtingen te hernemen.
- Indien VENICE vaststelt dat herstellingen of aanpassingen noodzakelijk zijn, dan zal VENICE de Klant hierover inlichten en heeft VENICE het recht elke verdere vernieuwing op te schorten tot de noodzakelijke werken verricht zijn. De kosten van de inspectie en eventuele noodzakelijke werken vallen ten laste van de Klant.



- Indien de Klant weigert de nodige werken te laten uitvoeren, dan heeft VENICE het recht dit abonnement te verbreken. Geen enkele schadevergoeding zal verschuldigd zijn aan de Klant wegens deze verbreking.

12. Aansprakelijkheid

VENICE kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor productieverliezen, winstverderingen, verdwijnen van gegevens of elke rechtstreekse of onrechtstreekse schade. Partijen gaan uitdrukkelijk akkoord dat de aansprakelijkheid van VENICE zich in ieder geval beperkt tot de terugbetaling van het door de Klant effectief voldane gedeelte van de aankoopprijs, en dit met een maximum van 1.000 Euro.

13. Facturen

VENICE behoudt zich het recht voor om facturen via alle gebruikelijke wijzen, waaronder elektronisch, te versturen.