

Algemene voorwaarden.

2020

HOOFSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1. WANNEER ZIJN DEZE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING?

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij "Wortell" goederen en/of diensten aan klant levert. Met "Wortell" wordt bedoeld: Wortell System Integrations & Services B.V. (KVK nummer 34152582), Schipholweg 641, 1175 KP, Lijnden.
- 1.2 Omdat duidelijkheid over de afspraken belangrijk is, geldt dat afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden alleen geldig zijn indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Om diezelfde reden zijn inkoop- of andere voorwaarden van klant niet van toepassing.
- 1.3 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van kracht. Wortell en klant zullen dan overleggen over nieuwe of vervangende bepalingen.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten tussen Wortell en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

2. WELKE INFORMATIE VOORAF VERWACHT WORTELL VAN KLANT?

- 2.1 Om passende aanbiedingen te kunnen doen, is het van groot belang dat klant aan Wortell juiste en volledige informatie verstrekt; Wortell baseert zijn aanbiedingen op die gegevens. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Wortell verstrekte gegevens.

3. WELKE FINANCIËLE AFSPRAKEN GELDEN?

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere (overheids)heffingen. Alle door Wortell genoemde prijzen zijn steeds in euro's en klant zal alle betalingen in euro's voldoen.
- 3.2 Een door Wortell afgegeven voorcalculatie of begroting is vrijblijvend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan Wortell bekend gemaakt beschikbaar budget geldt niet als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.3 Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Wortell hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 De gegevens uit de administratie van Wortell leveren bewijs voor de door Wortell verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen. Het staat klant vrij om tegenbewijs te leveren.
- 3.5 Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft een factuur of andere betalingsverplichting te voldoen, kan Wortell de vordering uit handen geven. In dat geval zal klant naast het al verschuldigde totale bedrag plus de handelsvertragsrente ook alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten vergoeden. Onder deze kosten worden ook alle kosten van externe deskundigen begrepen. Klant mag niet verrekenen.
- 3.6 Indien de uitvoering van een overeenkomst vertraging oploopt door uitblijven van de in de betreffende overeenkomst beschreven inzet, medewerking of taakuitvoering van klant, of anderszins door klant is veroorzaakt, dan komen de kosten die de vertraging met zich meebrengt voor rekening van klant.
- 3.7 Wortell kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Wortell verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 3.8 Werkzaamheden of andere prestaties die Wortell heeft verricht op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant, die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven. Voor het geval er geen tarieven zijn overeengekomen gelden de gebruikelijke tarieven van Wortell. Wortell is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 3.9 Voor het geval er voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Wortell de klant schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel, wanneer hier door de klant om wordt gevraagd.

4. HOE GAAN PARTIJEN OM MET VERTROUWELIJKE GEGEVENS EN ELKAARS PERSONEEL?

- 4.1 Ieder van de partijen zorgt ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan partij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet wanneer verstrekking van die gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke of arbitrale uitspraak, een wettelijk voorschrift of – voor wat betreft Wortell - voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Wortell. 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 de verstrekende partij als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2 Klant is zich ervan bewust dat de van Wortell afkomstige of door Wortell beschikbaar gehouden programmatuur, systemen en documentatie steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen bevat of kan bevatten van Wortell, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur, systemen en documentatie.
- 4.3 Partijen komen overeen dat zij gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, uitsluitend na onderling overleg en na betaling aan de andere partij van een passende, redelijke vergoeding voor alle wervings-, selectie – en opleidingskosten, in dienst zullen nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Tenzij dat op grond van regels van dwingend recht niet is toegestaan, wordt die vergoeding bepaald op tenminste € 20.000,-

5. HOE GAAN PARTIJEN OM MET PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING?

- 5.1 Wanneer de overeenkomst het verwerken of uitwisselen van persoonsgegevens betreft, zullen Wortell en klant daartoe een overeenkomst sluiten.

6. WELKE AFSPRAKEN GELDEN OVER RISICO EN BEVEILIGING?

- 6.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder ook begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.
- 6.2 Indien Wortell op grond van de overeenkomst dient te zorgen voor de informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Wortell staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien in de overeenkomst niet uitdrukkelijk omschreven is hoe de beveiliging geregeld is, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 6.3 De door of vanwege Wortell aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant zo worden behandeld en uitsluitend aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen (klant)organisatie kenbaar worden gemaakt. Wortell heeft het recht toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 6.4 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en altijd antivirusprogrammatuur in werking hebben.

7. WANNEER GELDT HET GELEVERDE ALS GEACCEPTEERD?

- 7.1 Na oplevering zal Wortell aan klant een opleververklaring geven ter ondertekening. Door ondertekening verklaart klant dat het geleverde voldoet aan en functioneert zoals partijen zijn overeengekomen. Deze acceptatie vermindert verplichtingen van Wortell op grond van een eventueel overeengekomen garantieregeling of een onderhouds – of beheerovereenkomst niet.
- Klant mag de acceptatie niet weigeren om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en ook niet vanwege het bestaan van kleine fouten die de operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag verder niet worden geweigerd vanwege aspecten die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces. Acceptatie heeft tot gevolg dat tussen partijen vaststaat dat Wortell zijn verplichtingen van de terbeschikkingstelling en levering van de werkzaamheden of diensten afdoende is nagekomen zoals in de overeenkomst beschreven.

8. WIE IS EIGENAAR EN HOE WORDEN DIE RECHTEN BESCHERMD?

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Wortell totdat alle bedragen die klant aan Wortell op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Wortell zijn voldaan.
- 8.2 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.3 Afspraken tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten, zijn alleen geldig wanneer die schriftelijk (en niet zijnde per e-mail) zijn aangegaan. Indien Wortell intellectuele eigendomsrechten overdraagt, tast dit het recht of de mogelijkheid van Wortell niet aan om de aan de ontwikkeling van het werk ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Ingeval van de overdracht van een recht van intellectuele eigendom heeft Wortell het recht om ontwikkelingen te blijven doen voor zichzelf of een derde die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 8.4 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde werken, zoals programmatuur, databestanden, opleidingsmateriaal, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, adviezen, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Wortell, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 8.5 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de werken (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 8.6 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Wortell steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van materialen waar intellectuele eigendomsrechten op berusten in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze materialen. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 8.7 Wortell vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door Wortell zelf ontwikkelde materialen (waaronder programmatuur, databestanden, geschriften) inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Wortell direct schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak aan Wortell over laat. Ook het treffen van eventuele schikkingen dient geheel overgelaten te worden aan Wortell. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Wortell verlenen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking,

verwerking of onderhoud aan Wortell ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van Wortell in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte (of arbitrage) onherroepelijk vaststaat dat de door Wortell zelf ontwikkelde materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Wortell een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Wortell, indien mogelijk, er voor zorgen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Wortell wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 8.8 Klant zorgt ervoor dat rechten van derden zich niet verzetten tegen beschikbaarstelling aan Wortell van materialen, databestanden, ontwerpen en dergelijke met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Wortell tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 8.9 Wortell is nooit gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

9. HOE WERKEN PARTIJEN SAMEN?

- 9.1 Partijen erkennen en komen overeen dat het welslagen van een IT - project afhankelijk is van de inzet en een goede en – van beide kanten – proactieve onderlinge samenwerking en communicatie tussen beide partijen en dat het bereiken van een geslaagd eindresultaat een gedeelde verantwoordelijkheid is en niet de eindverantwoordelijkheid van (alleen) Wortell. Partijen zullen elkaar steeds tijdig alle in redelijkheid over en weer benodigde medewerking verlenen. In verband met de continuïteit en goede samenwerking zullen beide partijen contactpersonen aanwijzen. De contactpersonen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn.
- 9.2 Onverlet het hiervoor in lid 1 bepaalde, kunnen partijen in de overeenkomst een bepaalde taakverdeling vastleggen.
- 9.3 Elke partij zal haar taken met voldoende kwaliteit, kwantiteit en op tijd uitvoeren. Als een partij signaleert dat de andere partij zich niet voldoende inzet, zal die partij dit schriftelijk aan de contactpersoon van de andere partij kenbaar maken.
- 9.4 Klant draagt het risico van de selectie van de door Wortell te leveren goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Wortell dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Wortell niet bindend, tenzij door Wortell uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 9.5 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Wortell op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Wortell is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Wortell.
- 9.6 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Wortell voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Wortell, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Wortell ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 9.7 Indien klant in verband met de diensten en producten van Wortell programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Wortell ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Wortell nodig mocht hebben.
- 9.8 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Wortell geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden gebruikt. Klant is ook verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 9.9 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 9.10 Klant zal op tijd voldoen aan alle projectvereisten en/of voorbereidingen die van belang zijn voor de start van de werkzaamheden. Voor zover klant hier niet tijdig in slaagt en de werkzaamheden zijn reeds door Wortell ingepland, zullen, wanneer de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, de ingeplande dagen aan klant worden doorbelast.
- 9.11 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 9.12 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden partijen slechts indien de besluitvorming gebeurt conform hetgeen daarover schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, in het geval er geen schriftelijke afspraken hierover zijn, indien Wortell de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Wortell is nooit gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst. Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.
- 9.13 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken, zullen partijen elkaar steeds tijdig alle in redelijkheid door de andere partij te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 9.14 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Wortell verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de Wortell kenbare onjuistheden bevatten, zal Wortell hierover navraag doen bij klant.

10. HOE GAAN PARTIJEN OM MET PLANNINGEN?

- 10.1 Indien overschrijding van de planning of een onderdeel daarvan dreigt, zullen Wortell en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.2 In alle gevallen – dus ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt Wortell wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Wortell een redelijke termijn stelt om de tekortkoming te herstellen en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Wortell in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.3 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden heeft Wortell het recht de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 10.4 Wortell is niet 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, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nooit grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

11. WANNEER EN HOE KAN EEN OVEREENKOMST BEËINDIGD WORDEN?

- 11.1 In de wet is geregeld wanneer een overeenkomst ontbonden kan worden; dat systeem is van toepassing met de aanpassingen beschreven in leden 2 en 3.
- 11.2 Tenzij nakoming van toekomstige verplichtingen blijvend onmogelijk is geworden, kunnen partijen de overeenkomst in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming slechts ontbinden, indien de andere partij na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant ingeschakelde derde gelden als wezenlijke verplichtingen.
- 11.3 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Wortell ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Wortell vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor het al uitgevoerde deel van de overeenkomst, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.4 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen (andere) opzegtermijn is overeengekomen, geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden. Partijen zullen wegens opzegging niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Wortell kan de overeenkomst tevens met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Wortell is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nooit tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In het geval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt direct het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, systemen, cloud-omgevingen en dergelijke en het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Wortell of zijn toeleveranciers, zonder dat hiervoor een opzeggingshandeling van Wortell vereist is.

12. WELKE AANSPRAKELIJKHEID AANVAARDT WORTELL?

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van Wortell, op welke rechtsgrond dan ook (waaronder een vrijwaringsplicht of het schenden van een garantieverplichting), is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wortell voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van Wortell voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 12.3 De aansprakelijkheid van Wortell voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Wortell voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant

aan Wortell voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wortell verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 12.4 De in artikel 15.1 tot en met 15.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Wortell laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Wortell welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 12.5 De in artikel 15.1 tot en met 15.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Wortell.
- 12.6 Tenzij nakoming door Wortell blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Wortell wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Wortell onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Wortell ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Wortell meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Wortell vervalt door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 12.8 Klant vrijwaart Wortell voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Wortell geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.]
- 12.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Wortell bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.

13. WAT GEBEURT ER BIJ OMSTANDIGHEDEN WAAR PARTIJEN NIETS AAN KUNNEN DOEN?

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen een wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Wortell wordt in ieder geval onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Wortell, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Wortell zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Wortell is voorgeschreven, (iv) een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen door een andere leverancier (waaronder Microsoft) jegens de klant, (v) overheidsmaatregelen, (vi) elektriciteitsstoring, (vii) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (viii) oorlog en (ix) algemene vervoersproblemen.
- 13.2 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen op dat moment al op grond van de overeenkomst uitgevoerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

14. KUNNEN RECHTEN EN PLICHTEN UIT DE OVEREENKOMST WORDEN OVERGEDRAGEN?

- 14.1 Klant mag de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft niet aan een derde verkopen, overdragen of verpanden zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Wortell. Wortell heeft het recht zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

15. HOE LOSSEN PARTIJEN GESCHILLEN OP?

- 15.1 Omdat geschillen beter opgelost dan beslecht kunnen worden, zullen partijen eerst proberen een geschil, dat zij zelf niet hebben opgelost, op te lossen door middel van mediation. De mediation zal plaatsvinden bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.org) conform het geldende ICT-Mediation Reglement van de SGOA. Ieder der partijen is verplicht actief deel te nemen aan de mediation en in ieder geval ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen bij te wonen, om deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Geschillen die zijn ontstaan over deze voorwaarden of naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de SGOA (www.sgoa.org). Partijen behouden het recht een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en conservatoire rechtsmaatregelen te treffen.

HOOFDSTUK 2: DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Wortell diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan klant verleent.

16. HOE WORDEN DIENSTEN UITGEVOERD?

- 16.1 Wortell zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, conform de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Wortell worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis en op basis van nauwe samenwerking met de klant. Er kan alleen sprake zijn van een verplichting om een bepaald resultaat op te leveren indien dat resultaat met voldoende detail is beschreven en bepaald en mits het behalen van dat resultaat niet mede afhankelijk is van (tijdige) inzet en medewerking van klant.
- 16.2 Wortell is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Wortell.
- 16.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, heeft Wortell steeds het recht deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 16.4 Indien aanwijzingen of verzoeken van de klant de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen, zullen partijen overleggen over de gevolgen daarvan voor planning en kosten.

17. WELKE AFSPRAKEN GELDEN VOOR EEN "SERVICE LEVEL AGREEMENT"

- 17.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Partijen zullen elkaar steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 17.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt voor de berekening van de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten niet in de berekening meegenomen de vooraf door Wortell aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, en omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Wortell zijn gelegen. De door Wortell gemeten beschikbaarheid geldt als volledig bewijs, behoudens door klant te leveren tegenbewijs.

18. WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE BACK-UP EN TOEGANG TOT GEGEVENS

- 18.1 Klant is verantwoordelijk voor het maken van back - ups, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 18.2 Indien partijen hebben afgesproken dat er op grond van de overeenkomst back-ups van gegevens van klant worden gemaakt door Wortell, zal Wortell conform de overeengekomen back-up periodes, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Voor het geval er geen back-up periode tussen partijen is afgesproken zal Wortell eens per week een volledige back-up maken van de bij hem in het bezit zijnde gegevens. Wortell zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en voor het geval er geen afspraken over het bewaren van de back-up zijn gemaakt, bewaart Wortell de back-up voor de bij Wortell gebruikelijke termijn. Wortell zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 18.3 Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie - en bewaarverplichtingen. Wortell zal klant gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds op eerste verzoek toegang verlenen tot de gegevens van de klant, mits Wortell daarover de zeggenschap heeft en steeds met inachtneming van de procedures en voorschriften die de derden (zoals Microsoft) op wier systemen de gegevens zich bevinden, daarvoor hanteren.

19. HOE GAAN WE OM MET HET GEBRUIK VAN INTERNET

- 19.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Meer in het bijzonder zal klant 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 of data verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 19.2 Om aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, heeft Wortell steeds het recht maatregelen te treffen in het geval van een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Wortell data en/of informatie direct van de systemen van Wortell verwijderen, bij gebreke waarvan Wortell het recht heeft naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Wortell heeft voorts het recht bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 19.1 van klant per direct en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Wortell jegens klant. Wortell heeft in dat geval tevens het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder als gevolg hiervan jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 19.3 Van Wortell kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich in die gevallen tot de desbetreffende derde hebben te richten en Wortell schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

20. WAT ZIJN AANVULLENDE AFSPRAKEN IN GEVAL VAN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

- 20.1 In het geval Wortell als onderdeel van een project in opdracht van klant programmatuur ontwikkelt, geldt het bepaalde in dit artikel. Partijen zullen in goed overleg specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 20.2 Wortell zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en met klant schriftelijk overeengekomen methoden, technieken en/of procedures.
- 20.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of

volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast zolang dit bij de projectaanpak van de gekozen ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zal beantwoorden. Klant zal zorgen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. In het geval klant geen tijdige en duidelijke voortgangsbeslissing(en) neemt conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, heeft Wortell het recht - doch is niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

- 20.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 20.3 dan aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Wortell is na de laatste ontwikkelfase niet verplicht tot het herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 20.5 Wortell zal de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst starten en Klant over de start en de verwachte duur van de werkzaamheden informeren, tenzij partijen hierover specifieke afspraken hebben gemaakt.
- 20.6 Indien gevraagd zal klant Wortell in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 20.7 In de prestatieverplichtingen van Wortell ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 20.8 het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan is niet inbegrepen in de prestatieverplichtingen van Wortell. Indien in afwijking van het voorgaande door Wortell onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Wortell verlangen dat klant daarvoor een aparte schriftelijke overeenkomst sluit. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Wortell in rekening gebracht.
- 20.9 Wortell stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 20.10 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 20.11 Wortell is niet verplicht tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 20.12 Het bepaalde in hoofdstuk 4, artikel 25 inzake gebruiksrecht en gebruiksbepalingen is van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK 3: CLOUD DIENSTEN

De in dit hoofdstuk Cloudservices opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Wortell diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS) en/of Infrastructure – as – a Service (IaaS) en/of Platform – as – a-Service (PaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Wortell of een derde leverancier (zoals Microsoft) 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Onder IaaS wordt verstaan het als een dienst, via internet virtueel beschikbaar stellen en houden van (netwerk)apparatuur. Onder PaaS wordt verstaan het als een dienst via internet aanbieden van de hardware en het besturingssysteem. SaaS-, IaaS-, en PaaS- dienst worden hierna gezamenlijk "Clouddienst" genoemd.

21. HOE WORDT DE CLOUDDIENST UITGEVOERD?

- 21.1 Wortell verricht de Clouddienst slechts in opdracht van klant. De klant mag geen derden gebruik laten maken van de door Wortell verleende clouddiensten.
- 21.2 Indien Wortell 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 klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 21.3 Wortell kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen. Indien dit resulteert in een verandering van de bij klant geldende procedures, zal Wortell klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dit geval kan 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 Wortell de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 21.4 Wortell kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten door middel van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Wortell hoeft niet specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 21.5 Wortell kan de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Wortell zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 21.6 Wortell is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
- 21.7 Uitvoering van de door Wortell te verlenen Clouddienst begint op de wijze en het moment als in de overeenkomst beschreven. Klant draagt er zorg voor dat hij tijdig over de voor het gebruik van de Clouddienst benodigde faciliteiten beschikt.

22. GARANTIE

- 22.1 Wortell kan niet garanderen dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden programmatuur en/of infrastructuur en/ of apparatuur en/of besturingssystemen (hierna: "componenten") foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Wortell spant zich in om fouten en verstoringen in de componenten binnen een redelijke termijn te herstellen indien de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wortell zijn gemeld. Voor wat betreft componenten van derden, is Wortell afhankelijk van de inspanningen en reactietijden van die derden en kan klant geen verdergaande inspanningen en reactietijden verlangen van Wortell. Wortell kan in dergelijke gevallen het herstel van de gebreken in componenten uitstellen totdat een nieuwe versie daarvan in gebruik wordt genomen. Wortell kan niet

garanderen dat alle gebreken in componenten zullen worden verholpen en/of dat fouten, gebreken en verstoringen in componenten van derden (zoals Microsoft) zullen worden verholpen. Wortell heeft het recht om tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de componenten aan te brengen.

- 22.2 Klant zal op basis van de door Wortell verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken en onderbrekingen in de Clouddienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Wortell is bereid om op verzoek van klant in redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door Wortell te stellen (financiële) voorwaarden. Wortell is nooit verplicht om verminkte of verloren gegane gegevens te herstellen.
- 22.3 Wanneer een Clouddienst van een derde wordt afgenomen, zoals van Microsoft, sluit klant zelf met die derde een overeenkomst daarvoor. Wortell is niet de juridische leverancier en geen contractspartij van klant voor die Clouddienst. Wortell ondersteunt en faciliteert klant bij het aangaan van een overeenkomst of abonnement met die derde en het beschikbaar krijgen van de betreffende dienst.
- 22.4 Wortell kan niet garanderen dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving .
- 22.5 Microsoft standaardprogrammatuur en programmatuur van derden die online beschikbaar worden gesteld, worden onderhouden als in de Microsoft VOD en Microsoft SLA, respectievelijk als in de online dienst voorwaarden van de leverancier van de derdenprogrammatuur staan beschreven. In het kader van de SLA die onderdeel uitmaakt van de Clouddienst en conform de voorwaarden van die SLA stelt Wortell tegen betaling web based support en help desk diensten beschikbaar aan klant. De voorwaarden van de SLA van de toeleverancier geldt en prevaleert. Wortell kan niet verplicht worden andere of verdergaande prestaties te leveren dan in de SLA van de toeleverancier gespecificeerd.
- 22.6 Voor zover de Microsoft standaardprogrammatuur via het internet toegankelijk wordt gemaakt als Microsoft Online Dienst, gelden uitsluitend de Microsoft Voorwaarden voor Online Diensten ("VOD") en de Microsoft Online Services Consolidated SLA ("Microsoft SLA"), zoals van tijd tot tijd gepubliceerd op de webpagina's van Microsoft (waarvan Wortell zo nodig op verzoek van klant de relevante webbrowser en webadres verstrekt waar deze voorwaarden beschikbaar zijn). Door ondertekening van de overeenkomst gaat klant akkoord met die voorwaarden en eventuele nieuwe versies daarvan. Het bepaalde in de VOD en Microsoft SLA bedoeld is gelijkelijk van toepassing op de online dienst van Wortell. Wortell kan niet verplicht worden andere of verdergaande prestaties te leveren dan in de MS voorwaarden gespecificeerd.
- 22.7 Wanneer Wortell een Cloud Solution Provider Partner Agreement heeft met een leverancier (zoals in sommige gevallen bij Microsoft), zal Wortell bij de betreffende leverancier ten behoeve van klant een gebruiksrecht op naam van klant verzorgen. Betaling daarvan vindt plaats via Wortell als onderdeel van de (periodieke) vergoeding voor de Clouddienst. Klant moet met de voorwaarden van de Microsoft Cloud overeenkomst akkoord zijn gegaan alvorens Wortell kan leveren.

23. HOE GAAN PARTIJEN OM MET BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS EN KLANT DATA

- 23.1 Klant-data worden door Wortell uitsluitend gebruikt om de Clouddienst en daaraan gerelateerde diensten aan klant te leveren. Wortell zal de klant -data niet voor andere doeleinden gebruiken. Klant behoudt alle rechten van de klant-data.
- 23.2 Indien de klant -data (mede) persoonsgegevens betreffen, is het bepaalde in artikel 5 algemene bepalingen gelijkelijk van toepassing. Wanneer de Clouddienst beschikbaar wordt gesteld door middel van de Microsoft Online dienst, is op de verwerking van persoonsgegevens het ter zake bepaalde van toepassing als opgenomen in de meest recent geldende versie van de Microsoft VOD en Microsoft SLA. De verwerkersovereenkomst van Microsoft (en/of een ingeschakelde andere derde partij) prevaleert.

- 23.3 Wortell zal klant-data niet beschikbaar stellen buiten haar eigen organisatie en met haar in de Wortell - groep verbonden ondernemingen, tenzij de klant daartoe opdracht geeft, of als dit in deze Algemene voorwaarden, op grond van een overeenkomst, of rechtens nodig of vereist is.
- 23.4 Klant is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, kwaliteit, integriteit, rechtmatigheid, betrouwbaarheid, geschiktheid en eigendom van de klant-data. Klant zal zorgen voor alle relevante toestemmingen voor zijn gebruik van de Klant -data en voor de beschikbaarstelling aan Wortell van de Klant -data ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst, daaronder begrepen het verzamelen, gebruik, verwerken, overdracht en verstrekking van persoonsgegevens.
- 23.5 Klant zal de individuele gebruikers van de Clouddienst informeren dat hun gegevens kunnen worden verwerkt ten behoeve van en verstrekt aan overheidsinstanties en zal zorgdragen voor hun toestemming.
- 23.6 Klant zal, wanneer hij een fout of lek ontdekt in een component, dit melden bij Wortell en niet publiekelijk bekend maken alvorens Wortell en/of de toeleverancier of betreffende derde leverancier redelijke termijn hebben gehad om de fout of het lek te herstellen ("responsible disclosure").
- 23.7 Gedurende de looptijd van de Clouddienst heeft Klant de mogelijkheid en het recht tot toegang tot de klant -data en om daar gegevens uit op te vragen. Wortell bewaart, (alleen) in een raadpleegfunctie, de klant -data gedurende een periode van maximaal 90 dagen na het einde van de Clouddienst (tenzij in de verwerkersovereenkomst anders is overeengekomen). Na die periode van 90 dagen worden de klant -data door Microsoft en/of Wortell verwijderd.

HOOFDSTUK 4: PROGRAMMATUUR

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien Wortell programmatuur anders dan op basis van een Clouddienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

24. WELKE PROGRAMMATUUR WORDT BESCHIKBAAR GESTELD?

- 24.1 Wortell levert alleen standaardprogrammatuur waarvan de intellectuele eigendomsrechten van derden of toeleveranciers zijn. Wanneer een derde het gebruiksrecht aan klant verstrekt (zoals Microsoft) is Wortell niet de juridische leverancier en is Wortell geen contractspartij van klant voor die programmatuur. De dienstverlening van Wortell bestaat in het ondersteunen en helpen bij het tot stand brengen van de licentieovereenkomst of abonnement tussen de derde en klant en het beschikbaar krijgen van de betreffende programmatuur. De derde is dan de licentiegever en contractuele wederpartij van klant voor het gebruik van de programmatuur.
- 24.2 Indien Wortell zelf programmatuur van derden aan klant levert, en zelf de juridische leverancier is van die programmatuur, zullen, voor die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van de desbetreffende derden in de verhouding tussen Wortell en klant van toepassing zijn. Voor zover bepalingen in deze algemene voorwaarden afwijken van die (licentie)voorwaarden zullen de bepalingen uit deze algemene voorwaarden terzijde worden gesteld. Wortell verstrekt zo nodig op verzoek van klant de relevante webbrowser en webadres waar deze voorwaarden beschikbaar zijn. Door ondertekening van de overeenkomst gaat klant akkoord met de toepasselijkheid van de voorwaarden van die derden en eventuele nieuwe versies daarvan
- 24.3 De documentatie van de Microsoft standaardprogrammatuur wordt door Microsoft online ter beschikking gesteld en geactualiseerd. Onderhoud op Microsoft standaardprogrammatuur (in Microsoft terminologie en naar keuze per product: Enhancement Plan of Software Assurance) omvat het ter beschikking stellen van updates en nieuwe versies van de Microsoft standaardprogrammatuur voor zover die door Microsoft ter beschikking worden gesteld. De details hiervan zijn beschreven in de overeenkomst.
- 24.4 Voor wat betreft support en beheer op Microsoft standaardprogrammatuur kan klant een SLA met Wortell afsluiten. De installatie van updates kan als activiteit opgenomen worden in de SLA.

25. WELKE GEBRUIKSRECHT GELDEN?

- 25.1 Indien Wortell de juridische leverancier van het gebruiksrecht is en de voorwaarden van de toeleverancier zouden om enige reden niet van toepassing zijn, en in geval Wortell door hemzelf ontwikkelde programmatuur levert, dan geldt het bepaalde in dit artikel.
- 25.2 Wortell verleent de klant een gebruikslicentie op de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie (tezamen: de programmatuur") voor het gebruik gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 25.3 Het gebruiksrecht van de klant strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 25.4 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 25.5 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 25.6 Wortell kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Wortell, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, nodig voor het gebruik, heeft gekregen. Wortell heeft steeds het recht 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. Klant zal nooit technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 25.7 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en voor zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en dit uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 25.8 Het is klant nooit toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. De klant zal ook niet aan een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 25.9 Klant zal indien hij daarom wordt gevraagd direct zijn meewerken aan een door of ten behoeve van Wortell uit te voeren onderzoek in verband met de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Wortell toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Wortell zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant krijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 25.10 Partijen zijn het erover eens dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, geen koopovereenkomst is.
- 25.11 Wortell is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. In het geval dat Wortell in afwijking van het voorgaande gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Wortell verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

26. AFLEVERING EN INSTALLATIE

- 26.1 Wortell kiest op welke manier, (online of anders) en op welk formaat gegevensdrager zij de programmatuur aan klant voor aflevering beschikbaar zal stellen, tenzij hiervoor expliciete afspraken zijn overeengekomen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt naar de keuze van de Wortell in papieren dan wel digitale vorm in een door Wortell bepaalde taal verstrekt.

27. GEVOLGEN BEËNDIGING OVEREENKOMST

- 27.1 Direct nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Wortell teruggeven. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant Wortell direct schriftelijk informeren over die vernietiging. Wortell is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht hulp te verlenen bij een door klant gewenste dataconversie.

28. WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR

- 28.1 De klant is niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wortell, tenzij in de wet anders is bepaald. Wortell heeft het recht zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van Wortell - aangebrachte wijzigingen.

29. GARANTIE

- 29.1 Wortell verleent geen garanties met betrekking tot de programmatuur van derden, waaronder die van Microsoft. De door Microsoft en/of andere (toe)leveranciers verstrekte garanties staan in de betreffende voorwaarden van Microsoft respectievelijk andere leverancier(s).

HOOFDSTUK 5: MANAGED SERVICES

De in dit hoofdstuk 'Managed Services' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Wortell diensten verricht op het gebied van beheer en onderhoud van een IT omgeving.

30. WELKE SUPPORTDIENSTEN WORDEN GELEVERD

- 30.1 In de overeenkomst is bepaald welke diensten Wortell levert.
- 30.2 Indien Wortell ook ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van bijvoorbeeld programmatuur of van Microsoft Cloud of private cloud of hybride cloudomgeving, zal Wortell telefonisch of per email adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur, systemen, infrastructuur. Wortell kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat van de ondersteuning gebruik kan maken. Wortell zal naar behoren onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Wortell staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Wortell.
- 30.3 Indien in de overeenkomst is bepaald dat Wortell ook zogeheten 'standby-diensten' verleent, zal Wortell één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval heeft klant het recht in een spoedeisende situatie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het

functioneren van de programmatuur. Wortell kan niet garanderen dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

- 30.4 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 30.5 Software Assurance is een overeenkomst tussen klant en Microsoft op grond waarvan aanvullende gebruiksrechten en andere rechten (zoals onderhoud, support of upgraderechten) voor Microsoft producten en diensten worden verleend aan klant. Deze dienst kan vervolgens ook door Wortell feitelijk beschikbaar worden gesteld aan klant. Deze aanvullende rechten eindigen wanneer de Software Assurance voor de Microsoft Licentie of de Microsoft Online Dienst afloopt, tenzij anders is bepaald in de beschrijving van de Software Assurance. Software Assurance kan per product andere aanvullende gebruiksrechten verlenen.
- 30.6 Wortell is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor performance issues die zijn terug te voeren op of hun oorzaak vinden in de online dienstverlening door Microsoft of andere derden of toeleveranciers.
- 30.7 Wortell is niet verplicht verminkte of verloren gegane gegevens te herstellen.

31. VERGOEDING

- 31.1 Vanaf aanvang van de overeenkomst dient de vergoeding voor managed services betaald te worden. De vergoeding dient betaald te worden ongeacht of de klant gebruik maakt van de mogelijkheid tot afname van de managed services.
- 31.2 Wortell heeft het recht om de tijd in rekening te brengen die hij besteed heeft aan verstoringen in de diensten die niet aan Wortell zijn toe te rekenen. Daarvoor gelden de bij Wortell gebruikelijke tarieven. Hiervan kan sprake zijn als bijvoorbeeld de verstoring is veroorzaakt door gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of derden of door zonder toestemming van Wortell door klant of derden aangebrachte wijzigingen in programmatuur of apparatuur; of wanneer een verstoring is terug te voeren op gebruik van niet door Wortell geleverde of geadviseerde programmatuur of apparatuur.

32. GEVOLGEN BEËINDIGING

- 32.1 Bij de beëindiging van de managed services overeenkomst zal Wortell in ieder geval de volgende gegevens in een algemeen gangbaar elektronisch formaat aan klant ter beschikking stellen:
- 32.2 Informatie (daaronder nimmer begrepen de broncodes en technische documentatie) die nodig is voor het voortzetten van de diensten door klant zelf of een door klant aan te wijzen derde;
- 32.3 Actuele informatie over incidenten, verstoringen en wijzigingen gedurende de looptijd met betrekking tot de managed services;
- 32.4 Actuele opgebouwde kennisbanken en documentatie ter zake van de managed services.
- 32.5 Indien de hiervoor bedoelde informatie en kennisbanken van derden is of aan derden toekomt, zoals Microsoft, geldt het voorgaande alleen indien en voor zover Wortell die informatie/kennisbanken zelf in bezit heeft en het haar vrij staat deze met KLANT te delen.

HOOFDSTUK 6: ADVISERING EN CONSULTANCY

- 32.6 *De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Wortell diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.*

33. HOE WORDEN ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN VERLEEND?

- 33.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 33.2 De dienstverlening van Wortell wordt verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Wortell.
- 33.3 Het gebruik dat klant maakt van een door Wortell afgegeven advies en/of consultancyrapport is voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust bij klant, onverminderd het recht van Wortell tegenbewijs te leveren.
- 33.4 Klant heeft uitsluitend na schriftelijke toestemming van Wortell het recht om een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Wortell en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Wortell. Klant zal de adviezen of rapportages van Wortell niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 33.5 Voor incidentele dienstverlening kan klant een Wortell abonnement (zoals strippenkaart) aanschaffen. Het abonnement werkt afbouwend of opbouwend (strippenkaart of retainer) en kan direct na ondertekening worden gebruikt. Het abonnement is minimaal twaalf (12) maanden na ondertekening geldig en loopt af op de eerste 31 december nadat het een jaar heeft geduurd. Een eventueel restant of een niet genoten tegoed vervalt na verloop van deze periode. Van het restant of tegoed vindt geen restitutie plaats, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.

34. HOE RAPPORTEERT WORTELL?

- 34.1 Wortell zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Wortell schriftelijk vooraf op de hoogte stellen van omstandigheden die voor Wortell van belang (kunnen) zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling, beschikbaarheid van middelen en personeel en bijzondere of voor Wortell mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorgen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Wortell verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen. Van deze beoordeling zal Wortell op de hoogte worden gesteld.

HOOFDSTUK 7: DETACHERINGSDIENSTEN

- 34.2 *De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Wortell een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.*

35. HOE WORDEN DE DETACHERINGSDIENSTEN UITGEVOERD?

- 35.1 Wortell noemt in de overeenkomst de medewerker die zij aan klant ter beschikking zal stellen. Deze medewerker zal onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor Wortell gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
- 35.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker alleen inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Wortell daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 35.3 De klant mag alleen de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaamheden te verrichten indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

- 35.4 Wortell zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker voor de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, tenzij de medewerker ziek is of uitdienst treedt. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Wortell steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 35.5 Klant heeft het recht om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te vragen (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan Wortell kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Wortell zal aan het verzoek direct met prioriteit aandacht geven. Wortell staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet direct mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant voor al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

36. WAT IS DE DUUR VAN DE DETACHERING?

- 36.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen niets zijn overeengekomen over de duur van de detachering, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in dat geval geldt voor elk van de partijen een opzegtermijn van één kalendermaand na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.

37. HOE WORDEN DE MEDEWERKERS VAN WORTELL BESCHERMD?

- 37.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij klant gebruikelijke tijden en duur. Klant garandeert dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
- 37.2 Klant zal Wortell informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 37.3 Klant dient de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden na te komen richting de terbeschikking gestelde medewerker en Wortell.

38. WELKE FINANCIËLE AFSPRAKEN GELDEN?

- 38.1 De financiële afspraken staan in de overeenkomst. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald factureert Wortell achteraf de maandelijks bestede uren op basis van een door de klant geaccordeerde urenverantwoording. Indien de uren niet door klant geaccordeerd zijn mag Wortell de uren te allen tijde factureren.
- 38.2 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan is afgesproken of langer dan het gebruikelijke aantal werkuren werkt, of werkzaam is buiten de bij Wortell gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, wanneer hierover niets is afgesproken het bij Wortell gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Wortell zal klant informeren over de geldende overwerktaariefen indien klant hierom vraagt.
- 38.3 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Wortell gebruikelijke regels en maatstaven. Wortell zal klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven indien klant hierom vraagt.

39. WELKE SPECIFIEKE AANSPRAKELIJKHEID GELDT?

- 39.1 Wortell zal zorgen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met klant te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Wortell vrijwaart klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties

voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn. Deze vrijwaring geldt uitsluitend onder de voorwaarde dat klant Wortell direct schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak en het treffen van eventuele schikkingen geheel overlaat aan Wortell. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Wortell verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

- 39.2 Wortell aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

HOOFDSTUK 8: OPLEIDING EN TRAININGEN

De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Wortell diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

40. HOE GAAT DE AANMELDING EN MAG ER GEANNULEERD WORDEN?

- 40.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te worden gedaan en is bindend na bevestiging door Wortell.
- 40.2 Klant is verantwoordelijk voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Ook als een deelnemer niet of onvoldoende voorkennis heeft dient klant nog steeds te voldoen aan verplichtingen op grond van de overeenkomst. Klant kan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Wortell een deelnemer voor een opleiding vervangen door een andere deelnemer.
- 40.3 Wortell heeft het recht de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Wortell aanleiding geeft. Wortell heeft het recht om de locatie van de opleiding te wijzigen. Wortell heeft het recht organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 40.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij Wortell gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te worden gedaan. Ook in geval van annulering of niet-verschijning dient klant op grond van de overeenkomst aan de betaalverplichtingen te voldoen.

41. HOE WORDT DE OPLEIDING OF TRAINING UITGEVOERD?

- 41.1 Klant aanvaardt dat Wortell de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 41.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Wortell voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 41.3 In het geval Wortell bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, garandeert Wortell niet dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Wortell de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant ervoor zorgen dat de beschikbaarheid van goed werkende apparatuur en programmatuur.
- 41.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt geen deel uit van de overeenkomst.
- 41.5 Klant betaalt een aparte vergoeding voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen. Het voorgaande geldt ook voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 41.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Clouddiensten (onderdeel Software-as-a-Service (SaaS))' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

42. WAT ZIJN DE FINANCIËLE SPELREGELS?

- 42.1 De financiële voorwaarden staan in de overeenkomst.
- 42.2 Wortell kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de bijbehorende verschuldigde vergoedingen betaalt. Indien de klant nalaat tijdig te betalen kan Wortell deelnemers uitsluiten van deelname, alle overige rechten van Wortell blijven in stand.
- 42.3 Wortell is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Lekker transparant

Wij helpen jou werken.