wortell

Algemene voorwaarden

Versie 2026-01

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat Wortell levert. In dit hoofdstuk worden de overkoepelende onderwerpen geregeld zoals de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden, toepasselijk recht, de bevoegde rechter, de duur en einde van de Overeenkomst, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid.

In de hoofdstukken 2-9 zijn van toepassing op het specifieke product of dienst dat Wortell levert, zoals de levering van consultancy, software en hardware.

1 WELKE DEFINITIES HANTEERT WORTELL?

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

a. **Wortell**: Wortell Belgium nv, gevestigd aan de Sluisweg 1 te Gent, alsmede alle directe of indirecte aan deze vennootschap verbonden groepsmaatschappijen, gebruikers van deze Algemene Voorwaarden
b. **Algemene Voorwaarden**: deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op en deel uitmaken van de Overeenkomst (Mantel- en Deelovereenkomst(en)).
c. **Clouddienst**(en): een dienst afgenomen en afgerekend per eenheid (bijvoorbeeld gebruiker of apparaat) per maand. Als basis dient een standaard Cloudomgeving, aangeboden door Wortell of een derde partij (bijvoorbeeld Microsoft). Wortell voegt daar, aanvullend, haar eigen kennis en kunde, in de vorm van additionele software en inspanningen, aan toe om de dienst zo goed mogelijk te laten aansluiten op de wensen van de Klant.
d. **Cloudomgeving**: het op aanvraag via het internet beschikbaar stellen van rekenkracht, opslag, beveiliging, software en gegevens. De gebruiker van informatie is niet verantwoordelijk voor de hardware en software en neemt automatisering als een dienst af. De gebruiker is wel eigenaar van de door hem opgeslagen data binnen deze Cloudomgeving.
e. **Infrastructuur**: een set Clouddiensten die Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS), Software as a Service (SaaS) en/of lokale componenten combineert, met als doel het leveren van computingservices waaronder, maar niet beperkt tot, servers, opslag, databases, netwerkfuncties, software, analysefuncties en intelligentie via het internet.
f. **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie Wortell diensten levert.
g. **Partners**: de partner(s) en leverancier(s) van Wortell, zoals Microsoft Corporation.
h. **Mantelovereenkomst:** overkoepelende overeenkomst met de hoofdlijnen van de wederzijdse, vaak repeterende verplichtingen, waarmee Partijen een raamwerk hebben waaronder in de toekomst gecontracteerd kan worden.
i. **de Overeenkomst:** het schriftelijk door Partijen overeengekomen Prestatie(s) vastgelegd in een Offerte, tevens Deelovereenkomst genoemd.
j. **Deelovereenkomst:** Overeenkomst of Offerte.
k. **Partijen:** Wortell en Klant.
l. **Medewerkers:** Dit betreft alle medewerkers die onder contract staan bij Wortell of ingehuurd zijn door Wortell onder verantwoordelijkheid van Wortell
m. **Prestatie(s):** de tussen Partijen overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden, welke door Wortell worden verricht.
n. **Service Level Agreement (SLA)**: de afspraken betreffende het serviceniveau waarop Wortell de Prestatie zal leveren.
o. **Key Performance Indicator (KPI)**: dit is een streefgetal opgenomen in een SLA.
p. **Verwerkersovereenkomst:** een aanvullende Overeenkomst tussen Partijen, waarin wordt vastgelegd hoe Wortell, in haar hoedanigheid als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met persoonsgegevens zal omgaan.
q. **Nacalculatie:** werkzaamheden waarbij voor aanvang van de Overeenkomst een begroting van het aantal te besteden uren wordt gemaakt, maar waarbij alleen de werkelijk gemaakte uren achteraf worden doorbelast. Dit kunnen minder of meer uren zijn.
r. **Software as a Service (SaaS):** het door Wortell of een derde leverancier (zoals Microsoft) 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van software aan Klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager of download met de desbetreffende software wordt verstrekt.
s. **Platform as a Service (PaaS):** het als een dienst via internet virtueel aanbieden van een platform waarmee applicaties kunnen worden ontwikkeld, uitgevoerd of beheerd.
t. **Infrastructure as a Service (**IaaS**):** wordt verstaan het als een dienst, via internet, virtueel beschikbaar stellen en houden van (netwerk)apparatuur.
u. **Microsoft:** de partner en leverancier van Wortell zijnde de Microsoft Corporation.
v. **Licentieovereenkomst:** Overeenkomst voor gebruik van één of meerdere Subscriptions tegen betaling van een Premie.
w. **Subscription:** Microsoft Licentie of Online-dienst van Microsoft.
x. **Gebruiksrecht:** een functionaliteit die door Klant wordt toegewezen aan een gebruiker dan wel device binnen de omgeving van Klant waarvoor een Subscription vereist is.
y. **Contractperiode:** de tussen Partijen overeengekomen looptijd van een Overeenkomst.

z. **Cloud Portal:** een online portal waarin alle actieve Subscriptions alsmede overige relevante informatie online worden weergegeven.
aa. **Premie:** De periodieke kosten van een Subscription.
bb. **Klantdata:** alle gegevens, in welke vorm dan ook, die door of namens de Klant aan Wortell worden verstrekt, dan wel die door Wortell worden gegenereerd of verzameld in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover deze gegevens betrekking hebben op de Klant of diens eindgebruikers.
cc. **Nationale Feestdagen:** de in Belgie algemeen erkende feestdagen.

Woorden in deze Algemene Voorwaarden gebruikt in het enkelvoud, behouden hun betekenis wanneer zij in het meervoud worden gebruikt en omgekeerd, tenzij in het verband van de zin duidelijk een andere betekenis wordt bedoeld.

2 WANNEER ZIJN DEZE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING?

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, Overeenkomst en Prestaties van Wortell, daaronder begrepen iedere Deelovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en/of gewijzigde dan wel aanvullende overeenkomst, alsmede op alle rechtsbetrekkingen tussen Wortell en Klant als gevolg daarvan of in verband daarmee.
2.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
2.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk door Wortell afgewezen.
2.4 Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Wortell en Klant zullen dan overleggen over nieuwe of vervangende bepalingen, die zoveel mogelijk dezelfde strekking hebben als de nietige of vernietigde bepalingen.
2.5 Wortell is gerechtigd om haar voorwaarden, producten en diensten eenzijdig te wijzigen. Wortell zal Klant tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen de kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden, producten en diensten zal tenminste één (1) maand zitten. Uitgangspositie daarbij is dat altijd een dienst zal worden geboden die minimaal gelijk blijft of een gelijke ervaring biedt.

3 WELKE INFORMATIE VERWACHT WORTELL VOORAF VAN KLANT?

3.1 Om passende aanbiedingen te kunnen doen, is het van groot belang dat Klant aan Wortell juiste en volledige informatie verstrekt. Wortell baseert haar aanbiedingen op die gegevens. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Wortell verstrekte gegevens.
3.2 Indien blijk dat de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie niet tijdig of volledig aan Wortell is verstrekt, heeft Wortell het recht de uitvoering van Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar geldende tarieven aan Klant in rekening te brengen.

4 WELKE FINANCIËLE AFSPRAKEN GELDEN?

4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
4.2 Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen zijn alle door Wortell afgegeven voorcalculaties of begrotingen vrijblijvend. Hieraan kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Wortell bekend gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4.3 Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in de prijzen zijn niet bindend voor Wortell.
4.4 De gegevens uit de administratie van Wortell leveren bewijs voor de door Wortell verrichte Prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen en zijn derhalve leidend. Het staat Klant vrij om tegenbewijs te leveren.
4.5 Wortell zal alle facturen elektronisch aan Klant verzenden. Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, dient de betaling van facturen binnen 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
4.6 De in lid 5 van dit artikel genoemde betalingstermijn is te beschouwen als een fatale termijn. Indien Klant één of meer betalingsverplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is Wortell, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de vervaldatum tot aan de datum van algehele voldoening. Deze rente is gelijk aan de wettelijke interest voor laattijdige betalingen zoals voorzien in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand. Blijft betaling door Klant uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan Wortell de vordering uit handen geven en is Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van Wortell.
4.7 Wanneer werkzaamheden op verzoek van Klant of vanwege andere noodzakelijke aard buiten de reguliere werktijden uitgevoerd dienen te worden, zal Wortell de overeengekomen uurtarieven verhogen. In overeenstemming met onderstaande tijdsblokken en percentages:
a. Maandag tot en met vrijdag tussen 19:00 en 00:00 – 125%
b. Dinsdag tot en met vrijdag tussen 00:00 en 07:00 – 150%
c. Tussen vrijdag 00:00 en maandag 07:00 – 150%
d. Nationale Feestdagen – 200%
4.8 Wortell is te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling dan wel zekerheid voor de nakoming door Klant van diens verplichtingen uit de Overeenkomst te verlangen. Indien Klant niet voldoet aan een dergelijk verzoek is Wortell niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat als gevolg van beëindiging of opschorting van de

werkzaamheden door Wortell. Bij opleidingen en trainingen kan Wortell deelnemers uitsluiten van deelname, alle overige rechten van Wortell blijven in stand.

4.9 Verrekening van een factuur met een vordering van Klant op Wortell is niet toegestaan.

4.10 Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft een factuur of andere betalingsverplichting te voldoen, zal Wortell de vordering uit handen geven. Daarbij komen de daaruit voortvloeiende buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten voor rekening van Klant met een minimum van €500,- (zegge: 500 Euro). Onder deze kosten worden ook alle kosten van externe deskundigen begrepen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

4.11 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.

4.12 Indien Wortell een opeisbare vordering heeft op Klant waar niet aan wordt voldaan, is Wortell gerechtigd om haar dienstverlening, of een deel daarvan, aan Klant op te schorten. Dit laat onverlet de verplichting van Klant om aan de opeisbare vordering te voldoen. Na ontvangst van de opeisbare vordering wordt de dienstverlening zoals overeengekomen hersteld.

5 WANNEER MAG WORTELL HAAR PRIJZEN AANPASSEN?

5.1 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting en/of een dag- of uurtarief is overeengekomen met Klant, dan is Wortell ten gevolge van inflatie jaarlijks gerechtigd een prijsverhoging door te voeren.

5.2 In aanvulling op de in lid 1 van dit artikel genoemde indexering heeft Wortell het recht om tevens de prijzen en tarieven tussentijds te wijzigen in geval van aanzienlijk gestegen bedrijfskosten waaronder, maar niet beperkt tot, gestegen loonkosten, door krapte op de arbeidsmarkt dan wel indien de producten en diensten van toeleveranciers duurder zijn geworden en een prijswijziging redelijk is. Voorgaande prijswijziging is toegestaan ongeacht of de omstandigheden die tot deze prijswijziging hebben geleid bij de ingang van de Overeenkomst voorzien(baar) waren.

5.3 Voor die delen van de dienstverlening die door Wortell worden ingekocht, en worden doorgeleverd aan Klant, heeft Wortell het recht de prijs- en tariefswijzigingen die door de leveranciers van Wortell worden doorgevoerd, door te berekenen aan Klant.

5.4 De in lid 1, 2 en 3 benoemde prijsverhogingen worden minimaal een (1) maand van tevoren aangekondigd door Wortell bij Klant Deze prijswijzigingen kwalificeren niet als een tekortkoming en vormen geen grond voor (tussentijdse) beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst door Klant. Klant blijft in dat geval gehouden de aangepaste prijzen te voldoen vanaf de in de kennisgeving genoemde datum.

5.5 Bij een automatische verlenging van de Overeenkomst worden de dan gelende prijzen van kracht.

6 HOE GAAN PARTIJEN OM MET VERTROUWELIJKE GEGEVENS EN ELKAARS PERSONEEL?

6.1 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. Deze plicht 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 verstrekkende Partij als zodanig zijn aangeduid.

6.2 Klant is zich ervan bewust dat de van Wortell afkomstige of door Wortell beschikbaar gehouden software, systemen en documentatie steeds het in 6,1 genoemde vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen bevat of kan bevatten van Wortell, diens toeleveranciers of de producent van de software, systemen en documentatie.

6.3 Partijen komen overeen dat zij gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één (1) 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,- (zegge: twintigduizend Euro).

7 HOE GAAN PARTIJEN OM MET PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING?

7.1 Indien de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing is op (een deel van) de Prestatie zullen Partijen in het kader van de uitvoering van de Prestatie een aanvullende Verwerkersovereenkomst sluiten. Hierbij is Wortell tussen Partijen aan te merken als verwerker en Klant als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In voorkomende gevallen kwalificeren zowel Wortell als de Klant als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken in de zin van de AVG; in dat geval zullen Partijen deze gezamenlijke verantwoordelijkheid vastleggen in een gegevensuitwisselingsovereenkomst.

7.2 Gegevens van de Klant ("Klantdata") worden door Wortell uitsluitend gebruikt om de Prestatie aan Klant te leveren. Wortell zal de Klantdata niet voor andere doeleinden gebruiken. Klant behoudt alle rechten van de Klantdata.

7.3 Indien de Klantdata (mede) persoonsgegevens betreffen, is het bepaalde in lid 1 van dit artikel gelijkelijk van toepassing.

7.4 Wanneer een Clouddienst wordt geleverd van een derde partij is op de verwerking van persoonsgegevens het ter zake bepaalde van toepassing als opgenomen in de meest recent geldende versie van de voorwaarden van die derde partij. De verwerkersovereenkomst van Microsoft en/of een ingeschakelde andere derde partij prevaleert boven een eventueel met Wortell overeengekomen Verwerkersovereenkomst.

7.5 Wortell zal Klantdata niet beschikbaar stellen buiten haar eigen organisatie en met haar in de Wortell - groep verbonden ondernemingen, tenzij Klant daartoe opdracht geeft, of als dit in deze Algemene Voorwaarden, op grond van of voor de uitvoering van een (van de) Overeenkomst, of rechtens nodig of vereist is.
7.6 Klant is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, kwaliteit, integriteit, rechtmatigheid, betrouwbaarheid, geschiktheid en eigendom van de Klantdata. Klant zal zorgen voor alle relevante toestemmingen voor zijn gebruik van de Klantdata en voor de beschikbaarstelling aan Wortell van de Klant-data ten behoeve van de uitvoering van een (van de) Overeenkomst, daaronder begrepen het verzamelen, gebruik, verwerken, overdracht en verstrekking van persoonsgegevens.
7.7 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.
7.8 In het geval een situatie onder 7.7 zal Klant de individuele gebruikers van de door Wortell geleverde Prestatie informeren dat hun gegevens kunnen worden verwerkt ten behoeve van, en verstrekt aan, overheidsinstanties en zal zorgdragen voor hun toestemming.
7.9 Klant zal, wanneer hij een fout of lek ontdekt in een door Wortell geleverde dienst, dit melden bij Wortell en niet publiekelijk bekend maken alvorens Wortell en/of de toeleverancier of betreffende derde leverancier een redelijke termijn hebben gehad om de fout of het lek te herstellen ("responsible disclosure").
7.10 Klant vrijwaart Wortell voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Klant op grond van de wet verantwoordelijk is.
7.11 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Klant de mogelijkheid en het recht tot toegang tot de Klantdata. Wortell bewaart de Klantdata uitsluitend in een raadpleegfunctie en alleen gedurende een periode van maximaal 90 dagen na het einde van de Overeenkomst (tenzij in de Verwerkersovereenkomst anders is overeengekomen). Na die periode van 90 dagen worden de Klantdata door Wortell verwijderd.

8 WELKE AFSPRAKEN GELDEN OVER RISICO EN BEVEILIGING?

8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder ook begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, software 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.
8.2 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, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten, en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
8.3 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. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
8.4 Klant zal zijn systemen en Infrastructuur adequaat beveiligen en beveiligd houden, en altijd antivirussoftware in werking hebben.
8.5 Indien de Infrastructuur van Klant volledig dan wel deels afhankelijk is van platformen en diensten welke worden geleverd door derden, is de levering van de prestaties tevens afhankelijk van de beschikbaarheid van deze platformen en diensten. Het risico van het uitvallen of het anderzijds niet beschikbaar zijn van deze platformen en diensten berust te allen tijde bij Klant, en Wortell is voor de duur van deze situatie dan ook niet gehouden aan de verplichtingen welke voortvloeien uit de Overeenkomst. Dit geeft Klant geen recht tot het tussentijds beëindigen van de Overeenkomst dan wel op opschorting van de betalingsverplichting en/of restitutie van (een deel van) de Premie.
8.6 Wortell kan aanwijzingen geven aan Klant met betrekking tot beveiliging die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien Klant dergelijke aanwijzingen van Wortell of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Wortell niet aansprakelijk en vrijwaart Klant Wortell voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
8.7 Indien Klant ongeautoriseerde toegang tot en/of gebruik van de diensten ontdekt of vermoedt, dient Klant onmiddellijk alle noodzakelijke maatregelen te nemen om dergelijke ongeautoriseerde toegang en verlies en/of schade als gevolg daarvan te voorkomen, en dient zij Wortell hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. Indien Klant Wortell niet zonder onnodige vertraging op de hoogte stelt, is er sprake van grove nalatigheid van Klant.
8.8 Indien Klant kwetsbaarheden in één van de geleverde diensten ontdekt, dient Klant Wortell hiervan onverwijld op de hoogte te stellen.
8.9 Klant is aansprakelijk voor al het onbevoegd gebruik van de diensten door middel van aan hem verstrekte inloggegevens. Wortell is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van vreemde software-elementen waaronder, maar niet beperkt tot, logic bombs, virussen, spyware, malware of worms, indien deze als gevolg van handelingen van Klant en/of zijn gebruikers op de omgeving van Klant terecht zijn gekomen. Klant vrijwaart Wortell tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot schade of anderszins, op welke wijze dan ook, voortvloeiend uit het gebruik en/of de handelingen zoals genoemd in dit artikel.
8.10 Wortell heeft steeds het recht technische en organisatorische maatregelen te nemen ter bescherming van haar diensten 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 diensten te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

8.11 Klant vrijwaart Wortell tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot schade of anderszins, op welke wijze dan ook, voortvloeiend uit content geplaatst door Klant. Wortell behoudt zich het recht voor om zelf content te wijzigen of te verwijderen zonder dat dit op enige wijze kan leiden tot enig recht op schadevergoeding. Verwijdering of wijziging kan onder meer plaatsvinden indien de inhoud van de content inbreuk maakt op de (intellectuele eigendoms-) rechten van derden dan wel anderszins in strijd is met wet- en/of regelgeving.

9 EIGENDOMSVOORBEHOUD EN OPSCHORTING

9.1 Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van Wortell totdat alle bedragen die Klant aan Wortell op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Wortell zijn voldaan.

9.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

9.3 Wortell kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, software en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Wortell verschuldigde bedragen heeft voldaan.

10 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

10.1 Afspraken tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten, zijn alleen geldig wanneer die schriftelijk (niet zijnde per e-mail) en uitdrukkelijk 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.

10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde werken, zoals software, databestanden, opleidingsmateriaal, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, adviezen, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Wortell, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet te verpanden en niet-uit te geven als sub-licentie.

10.3 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.

10.4 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.

10.5 Wortell vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door Wortell zelf ontwikkelde materialen (waaronder software, 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. Tevens dient het treffen van eventuele schikkingen 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 software, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte 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, ervoor zorgen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere software, 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.

10.6 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Wortell van apparatuur, software, materialen, databestanden, ontwerpen en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. 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.

10.7 Wortell is nooit gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

10.8 Wortell is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

11 HOE WERKEN PARTIJEN SAMEN?

11.1 Partijen erkennen en komen overeen dat het welslagen van de in de overeenkomst(en) afgesproken prestatie(s) 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 materiekennis, inzicht en het nodigde mandaat die voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig zijn.

11.2 Onverlet het hiervoor in lid 1 van dit artikel bepaalde, kunnen Partijen in de Overeenkomst een bepaalde taakverdeling vastleggen.

11.3 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.

11.4 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.

11.5 Indien Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zal Klant ervoor zorgdragen dat dit personeel en/of 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.

11.6 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.

11.7 Indien Klant in verband met de diensten en producten van Wortell software, 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.

11.8 Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

11.9 Klant is verantwoordelijk voor het beheer (tenzij anders afgesproken), 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.

11.10 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.

11.11 Wanneer beide Partijen met één of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project-, stuurgroep of servicemanagementoverleg, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project-, stuurgroep of servicemanagementoverleg is overeengekomen.

11.12 Besluiten genomen in een project-, stuurgroep of servicemanagementoverleg 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 haar 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-, stuurgroep of servicemanagementoverleg, gerechtigd zijn voor Klant bindende besluiten te nemen.

11.13 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.

11.14 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

11.15 Klant zal indien hij daarom wordt gevraagd direct meewerken aan een door of ten behoeve van Wortell uit te voeren onderzoek in verband met de naleving van eventueel overeengekomen gebruiksbeperkingen. Wortell zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij in het kader van een onderzoek van of bij Klant krijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de diensten zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

11.16 Klant zal de medewerkers van Wortell toegang te verlenen tot locaties en ruimtes zoals redelijkerwijs vereist is voor het verlenen van de Prestaties, alsmede voor de in het lid hierboven genoemde onderzoeken. Wortell zal deze toegangsrechten enkel gebruiken voor het verlenen van de Prestatie(s) en doen van onderzoek. Het recht op toegang van Wortell zal eindigen bij de beëindiging van de Overeenkomst. Medewerkers van Wortell zullen zich houden aan de regels van de Klant die van toepassing op de locatie en ruimtes.

12 HOE GAAN PARTIJEN OM MET PLANNINGEN?

12.1 Werkzaamheden worden gepland na ontvangst van een getekende opdrachtbevestiging. Medewerkers worden altijd voor hele en- of halve dagen ingepland. Uitgevoerde werkzaamheden worden altijd op basis van tenminste halve dagen gefactureerd.

12.2 Het annuleren van geplande werkzaamheden is mogelijk, echter dient rekening gehouden te worden met de volgende kosten:

Tijdstip afzegging	**Betaling geplande inzet**
6 werkdagen of meer voor geplande datum	Geen betaling
3-5 werkdagen voor geplande datum	50% van de geplande inzet
1-2 werkdagen voor of op de geplande datum	100% van de geplande inzet

12.3 Wortell spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Wortell genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Wortell niet en hebben steeds een indicatief karakter.

12.4 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.

12.5 In alle gevallen – dus ook indien Partijen een uiterste (levering)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Wortell wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat Klant Wortell 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.

12.6 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.

12.7 Wortell is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (levering)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.

13 HOE GAAN PARTIJEN OM MET WIJZIGINGEN EN MEERWERK?

13.1 Alle diensten, leveringen en werkzaamheden die Wortell heeft verricht op verzoek van, in overleg met of met voorafgaande instemming van Klant, die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Prestaties vallen, zullen door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven.

13.2 Voor het geval er geen tarieven zijn overeengekomen gelden de gebruikelijke tarieven van Wortell.

13.3 Wortell is niet verplicht aan een dergelijk wijziging of meerwerk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

13.4 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Wortell aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.

13.5 Wortell zal Klant schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de aanvullende diensten, leveringen en werkzaamheden als bedoeld in dit artikel, wanneer hier door Klant om wordt gevraagd.

14 WELKE VOORWAARDEN GELDEN VOOR PRODUCTEN VAN DERDEN?

14.1 Indien door Wortell software en/of hardware die in (intellectueel) eigendom toebehoren aan derden en/of diensten door derden geleverd onder de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, geldt dat, voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de (al dan niet daarvan afwijkende) bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

14.2 Wortell is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor performance issues en/of downtime die zijn terug te voeren op of hun oorzaak vinden in de software en/of hardware van, en/of onlinedienstverlening door, derden.

14.3 Klant aanvaardt de in artikel 14.1 genoemde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Wortell om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

15 HOE WORDEN KLACHTEN AFGEHANDELD?

15.1 Klachten over de geleverde Prestaties dienen door Klant binnen 14 dagen, nadat Klant deze heeft ontdekt dan wel redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken, schriftelijk te worden gemeld aan Wortell.

15.2 Indien een klacht gegrond is, zulks naar het oordeel van Wortell, zal Wortell de overeengekomen Prestaties alsnog naar behoren verrichten, tenzij dit inmiddels voor Klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Prestaties niet meer mogelijk of zinvol is, zal Wortell slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van deze Algemene Voorwaarden, met name met betrekking tot de aansprakelijkheid.

16 WANNEER EN HOE KAN EEN OVEREENKOMST BEËINDIGD WORDEN?

16.1 Tenzij de nakoming van een verplichting 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 ontvangst van 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 in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

16.2 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.

16.3 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 redelijke opzegtermijn. Wortell zal wegens opzegging nooit tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

16.4 Klant is niet gerechtigd een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een Overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.

16.5 Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij:

a. in staat van faillissement verklaard wordt of haar faillissement wordt aangevraagd;
b. al dan niet voorlopig, surseance van betaling aanvraagt en/of verkrijgt;
c. wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
d. onder curatele wordt gesteld;
e. anderszins beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest.

16.6 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 leden 5 en 6 van dit artikel 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 software, Infrastructuur, Clouddiensten, Cloudomgevingen en dergelijke en het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Wortell of haar toeleveranciers, zonder dat hiervoor een opzeggingshandeling van Wortell vereist is.

16.7 Wanneer Klant niet tijdig te kennen geeft de dienst(en) niet langer te willen afnemen, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode als hiervoor.

17 WELKE AANSPRAKELIJKHEID AANVAARDT WORTELL?

17.1 De totale aansprakelijkheid van Wortell wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen vrijwarings- of garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het uit hoofde van de Overeenkomst aan Klant gefactureerde bedrag, exclusief BTW, per gebeurtenis of serie van samenhangende gebeurtenissen. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst(en) betreft, is de aansprakelijkheid van Wortell beperkt tot maximaal het uit hoofde van de Overeenkomst aan Klant gefactureerde bedrag, exclusief BTW, gedurende een periode van één (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wortell voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan € 500.000 (zegge: vijfhonderdduizend euro) bedragen per gebeurtenis of serie van samenhangende gebeurtenissen. Tot de voornoemde aansprakelijkheidsbeperking(en) worden eveneens gerekend de eventuele financiële verplichtingen van Wortell uit hoofde van een ongedaanmakingsverplichting ten gevolge van een ontbinding van de Overeenkomst. Directe schade omvat uitsluitend redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade, redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte en schade aan zaken en personen die rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad.

17.2 De totale aansprakelijkheid van Wortell voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (zegge: één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).

17.3 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 software 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.

17.4 De in leden 1 tot en met 3 van dit artikel 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.

17.5 De in leden 1 tot en met 4 van dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Wortell.

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

17.7 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 twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

17.8 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, software of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.

17.9 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 en diens toeleveranciers bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

18 WAT GEBEURT ER BIJ OMSTANDIGHEDEN WAAR PARTIJEN NIETS AAN KUNNEN DOEN (OVERMACHT)?

18.1 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. In aanvulling op het bepaalde in artikel 1147 en 1148BW wordt onder overmacht aan de zijde van Wortell in ieder geval verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Wortell, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door Klant aan Wortell zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software 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) wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, (vi) overheidsmaatregelen, (vii) elektriciteitsstoring, (viii) computervirussen, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (ix) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) epidemieën, pandemieën en virusuitbraken alsmede alle (economische) gevolgen daarvan.

18.2 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. Wortell is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Wortell als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

18.3 Indien en zolang toegang tot de Infrastructuur van Klant door Wortell niet mogelijk is als gevolg van handelingen verricht door of in opdracht van Klant, of die anderszins in de risicosfeer van Klant liggen, is Wortell niet gehouden aan de verplichtingen welke voortvloeien uit de Overeenkomst. Dit geeft Klant geen recht tot het tussentijds beëindigen van de Overeenkomst dan wel op restitutie van (een deel van) de Premie.

18.4 Indien deze situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft Wortell 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.

19 HOE GAAN WE OM MET HET GEBRUIK VAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)?

19.1 Wortell is gerechtigd om bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruik te maken van systemen die (deels) functioneren op basis van kunstmatige intelligentie (AI), waaronder maar niet beperkt tot ondersteuning bij gegevensanalyse, foutdetectie, beveiligingscontrole of gebruikersinteractie. Voor zover van toepassing neemt Wortell bij de inzet van dergelijke systemen de op haar rustende verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AI Act (EU 2024/1689) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in acht.

19.2 Indien en voor zover bij gebruik van AI-systemen persoonsgegevens worden verwerkt, geschiedt dit conform de AVG en, indien van toepassing, een tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst. Wortell draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de rechten van betrokkenen te waarborgen.

19.3 Wortell spant zich in om de AI-systemen die zij inzet zorgvuldig te gebruiken, inclusief passende menselijke beoordeling waar dit noodzakelijk is. AI-output zoals aanbevelingen of detecties wordt gegenereerd ter ondersteuning van de dienstverlening, en is niet bedoeld als vervanging van professioneel oordeel. Klant erkent dat zij, waar relevant, zelf eindverantwoordelijk blijft voor het nemen van beslissingen op basis van door Wortell verstrekte informatie. Wortell garandeert niet dat de door AI gegenereerde inzichten, aanbevelingen of detecties zonder menselijke controle of beoordeling kunnen worden toegepast. Klant erkent dat dergelijke output ondersteunend is en geen vervanging vormt voor eigen controle of besluitvorming.

19.4 Naast het gebruik van AI binnen haar eigen dienstverlening zoals omschreven in lid 1, levert Wortell tevens AI-diensten en AI-functionaliteiten aan Klant. De aard van haar verplichtingen is mede afhankelijk van de rol die zij vervult:
a. Indien Wortell optreedt als distributeur van een AI-oplossing van een derde partij (zoals Microsoft Copilot), rust de verantwoordelijkheid voor naleving van de AI Act primair op die derde partij als aanbieder;
b. Indien Wortell optreedt als aanbieder van een eigen AI-oplossing, draagt zij zorg voor naleving van de op haar rustende verplichtingen uit hoofde van de AI Act, waaronder relevante conformiteitsprocedures, documentatieverplichtingen en het beschikbaar stellen van gebruiksinstructies;
c. Indien Wortell AI-oplossingen van derden configureert, implementeert of activeert bij Klant, is zij deployer in de zin van de AI Act en voldoet zij aan de verplichtingen die bij die rol horen.

19.5 Klant erkent en aanvaardt dat AI-systemen werken op basis van waarschijnlijkheden.
en probabilistische systemen zijn, waarvan de uitkomsten mede afhankelijk zijn van trainingsdata, algoritmische keuzes, inzetcontext en menselijke interpretatie. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de wijze waarop deze systemen worden toegepast in haar bedrijfsvoering en voor het nemen van eindbeslissingen op basis van AI-output.

19.6 Wortell zal aan Klant de redelijke gebruiksinstructies, beperkingen, transparantie-informatie en vereisten voor menselijke supervisie verstrekken die noodzakelijk zijn voor verantwoord gebruik van het AI-systeem, conform artikel 29 van de AI Act. Klant is gehouden zich voorafgaand aan en tijdens het gebruik van AI-functionaliteiten voldoende te informeren over de werking, toepassingsmogelijkheden en beperkingen van het betreffende systeem, mede op basis van de door Wortell verstrekte informatie.

19.7 Klant is verantwoordelijk voor het inschakelen van gebruikers met toereikende technische en organisatorische kennis ten aanzien van AI, en draagt er zorg voor dat deze gebruikers over voldoende inzicht beschikken in de context waarin de AI-oplossing wordt ingezet en de gevolgen voor betrokkenen. Klant is eveneens verantwoordelijk voor het vaststellen in welke mate menselijke tussenkomst vereist is bij het interpreteren of toepassen van AI-uitkomsten, mede op basis van door Wortell aangeleverde documentatie.

19.8 Wortell is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen of handelingen van Klant of derden op basis van output van een AI-systeem, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Wortell.

19.9 Klant vrijwaart Wortell tegen elke rechtsvordering van derden, waaronder toezichthouders en betrokkenen, in verband met het gebruik van het AI-systeem of de uitvoering van de dienstverlening, tenzij deze voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van Wortell in de nakoming van op haar rustende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst of toepasselijke wetgeving, waaronder de AI Act.

19.10 Indien en voor zover bij gebruik van AI-systemen persoonsgegevens worden verwerkt, geschiedt dit conform de AVG en, indien van toepassing, een tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst. Wortell draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de rechten van betrokkenen te waarborgen. Voor zover AI-functionaliteiten persoonsgegevens verwerken, vindt deze verwerking plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien Wortell hierbij als verwerker optreedt, worden afspraken over de verwerking schriftelijk vastgelegd in een verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG. Wortell zal geen persoonsgegevens gebruiken voor hertraining of modeloptimalisatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant.

19.11 Wortell zal meldingen van significante incidenten, risico's of wijzigingen in de prestaties van het AI-systeem die onder haar verantwoordelijkheid vallen onverwijld aan Klant communiceren, indien en voor zover deze communicatie wettelijk vereist is of redelijkerwijs noodzakelijk is voor het veilig gebruik van het systeem door Klant.

20 HOE GAAN WE OM MET HET GEBRUIK VAN (KLANT)DATA

20.1 Partijen dragen ieder zelfstandig zorg voor naleving van de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder in ieder geval begrepen:
a. Verordening (EU) 2023/2854 betreffende geharmoniseerde regels inzake eerlijke toegang tot en gebruik van data ("Data Act");
b, Richtlijn (EU) 2022/2555 betreffende maatregelen voor een hoog gemeenschappelijk niveau van cyberbeveiliging ("NIS2"), zoals geïmplementeerd in nationale wetgeving;
c. overige toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, informatiebeveiliging en digitale weerbaarheid.
Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, staat Wortell niet in voor de naleving van specifieke wettelijke of sectorspecifieke verplichtingen die op Klant van toepassing zijn. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of de diensten geschikt zijn voor het voldoen aan haar eigen compliance-verplichtingen.

20.2 Wortell waarborgt dat de Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang heeft tot de Klantdata die door of namens de Klant worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst, behoudens redelijke technische beperkingen.

20.3 Op verzoek van de Klant stelt Wortell deze Klantdata, inclusief relevante metadata die noodzakelijk is voor interpretatie en hergebruik, beschikbaar in een gestructureerd, gangbaar en machine leesbaar formaat, voor zover dit technisch uitvoerbaar is.

20.4 Wortell onthoudt zich van handelingen die de toegang tot of het gebruik van Klantdata onredelijk beperken of vertragen, tenzij dit noodzakelijk is ter naleving van wettelijke verplichtingen of ter bescherming van de beveiliging, integriteit en continuïteit van de dienstverlening.

20.5 Klant blijft rechthebbende op alle Klantdata die door of namens haar wordt gegenereerd of aangeleverd in het kader van de diensten, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

20.6 De verwerking van Klantdata door Wortell verleent Wortell geen eigendomsrechten, licenties of andere zelfstandige gebruiksrechten op deze Klantdata, anders dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst of ter voldoening aan wettelijke verplichtingen. Wortell verwerkt en gebruikt Klantdata uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, overeenkomstig instructies van de Klant, of voor zover dit wettelijk is toegestaan.

20.7 Klant staat ervoor in dat de Klantdata geen inbreuk maakt op rechten van derden en vrijwaart Wortell tegen aanspraken ter zake.

20.8 Wortell is niet gehouden om Klantdata rechtstreeks ter beschikking te stellen aan eindgebruikers, derden of andere data recipients in de zin van de Data Act, behoudens voor zover dit noodzakelijk is om te voldoen aan verplichtingen inzake dataportabiliteit en switching op grond van Hoofdstuk VI van de Data Act.

20.9 Indien Klant op grond van de Data Act gehouden is Klantdata te verstrekken aan derden of eindgebruikers, blijft Klant verantwoordelijk voor de juridische beoordeling, rechtmatigheid en gevolgen van deze verstrekking. Wortell is niet verantwoordelijk voor de inhoud of het gebruik van Klantdata na verstrekking op instructie van de Klant.

20.10 Voor ondersteuning bij switching en dataportabiliteit brengt Wortell uitsluitend kosten in rekening voor zover en zolang dit op grond van de Data Act is toegestaan.

Eventuele kosten zijn:
a. transparant en vooraf inzichtelijk;
b. beperkt tot daadwerkelijk gemaakte kosten;
c. niet zodanig dat zij de overstap onredelijk belemmeren.
Wortell spant zich in om, waar redelijkerwijs mogelijk en technisch haalbaar, gebruik te maken van open of algemeen aanvaarde interoperabiliteitsstandaarden, teneinde dataportabiliteit en switching te faciliteren. Indien volledige interoperabiliteit technisch niet haalbaar is, motiveert Wortell dit op verzoek van de Klant schriftelijk. Interoperabiliteit verplicht Wortell niet tot het prijsgeven van broncode, bedrijfsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten of vertrouwelijke beveiligingsinformatie.

20.11 Aanvullende ondersteuning die verder gaat dan de wettelijke verplichtingen, waaronder uitgebreide migratiebegeleiding, herontwerp van omgevingen of consultancy, geldt als aanvullende werkzaamheden en wordt uitsluitend uitgevoerd indien dit afzonderlijk is overeengekomen.

20.12 Wortell is niet gehouden aanvullende werkzaamheden uit te voeren indien deze:
a. onevenredig bezwarend zijn;
b. strijdig zijn met beveiligingsvereisten, bedrijfsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten of wettelijke verplichtingen; of
c. een fundamentele wijziging of herontwerp van de diensten vereisen.

20.13 Wortell is gerechtigd data-verstrekking of technische ondersteuning te beperken indien dit noodzakelijk is ter bescherming van bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie, informatiebeveiliging of de continuïteit van de diensten.

20.14 Wortell geeft geen garanties ten aanzien van de volledigheid, juistheid, actualiteit of geschiktheid van data voor hergebruik na overdracht. Na overdracht van data is Wortell niet aansprakelijk voor wijzigingen, interpretaties of gebruik van data door de Klant of derden.

20.15 Deze bepaling laat verplichtingen uit hoofde van andere toepasselijke wetgeving, waaronder NIS2 en DORA, onverlet, voor zover deze op Klant of Wortell van toepassing zijn.

21 HOE GAAN WE OM MET HET GEBRUIK VAN INTERNET?

21.1 Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de (Cloud)diensten de wet te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van derden.

21.2 Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen van Wortell of overige Klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Wortell, te gebruiken waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Wortell, haar Klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

21.3 Indien naar het oordeel van Wortell sprake is van schending of dreigende schending van lid 1 en/of 2 van dit artikel, of indien een gevaar ontstaat voor het functioneren van de (Cloud)diensten of aanverwante computersystemen of netwerken, in het bijzonder door, maar niet beperkt tot, overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Wortell gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen, zonder terzake schadeplichtig te zijn jegens Klant. 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 te ontbinden, zonder als gevolg hiervan jegens Klant aansprakelijk te zijn.

22 KUNNEN RECHTEN EN PLICHTEN UIT DE OVEREENKOMST(EN) WORDEN OVERGEDRAGEN?

22.1 Klant mag de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft niet aan een derde verkopen, overdragen of verpanden zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Wortell.

22.2 Wortell heeft het recht de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder zijn aanspraken op betaling van vergoedingen, aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden, zonder toestemming van Klant.

23 WELK RECHT IS TOEPASSELIJK EN HOE LOSSEN PARTIJEN GESCHILLEN OP?

23.1 Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en alsmede eventuele andere rechtsbetrekkingen tussen Wortell en Klant worden uitsluitend beheerst door Belgisch recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

23.2 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 volgens de CEPINA/CEPANI-regels voor arbitrage, door één of meer arbiters, waarbij Brussel de plaats van arbitrage is. De arbitrage geschiedt in het Nederlands. Niets in deze Overeenkomst mag worden uitgelegd als een beletsel voor een van beide Partijen om voorlopige maatregelen te verzoeken bij een rechtbank die rechtsbevoegdheid heeft over de Partijen. Een verzoek om voorlopige maatregelen houdt niet in dat een Partij afziet van haar recht om het geschil door arbitrage te laten beslechten.

23.3 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 indien Wortell hierom verzoekt.

HOOFDSTUK 2: DIENSTVERLENGING

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.

24 HOE WORDEN DIENSTEN UITGEVOERD?

24.1 Wortell zal zich naar beste kunnen inspannen haar 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 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, voor zover wettelijk toegestaan met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit of juistheid.

24.2 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.

24.3 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.

24.4 Indien aanwijzingen of verzoeken van Klant de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen, zullen partijen overleggen over de gevolgen daarvan voor planning en kosten. Wortell is niet verplicht om aanwijzingen of verzoeken van Klant op te volgen in het bijzonder niet indien
dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Wortell.

25 WELKE AFSPRAKEN GELDEN VOOR EEN SERVICE LEVEL AGREEMENT?

25.1 De hieronder benoemde leden zijn alleen van toepassing indien Wortell een Prestatie levert, waarover Wortell beheerverantwoordelijkheid draagt.

25.2 Afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen in een SLA. Klant zal Wortell steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

25.3 In de SLA genoemde KPI's zijn streefgetallen. Wortell garandeert niet dat technische incidenten of storingen tijdig zullen worden verholpen.

26 GEVOLGEN BEËINDIGING

26.1 Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal Wortell, tegen betaling door Klant van de kosten daarvan, in ieder geval de volgende gegevens in een algemeen gangbaar elektronisch formaat aan Klant ter beschikking stellen:

a. 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;

b. Actuele informatie over incidenten, verstoringen en wijzigingen gedurende de looptijd met betrekking tot de Prestatie.

26.2 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 vrijstaat deze met Klant te delen.

26.3 Indien partijen een exit-strategie zijn overeengekomen prevaleert hetgeen daarin is afgesproken boven deze Algemene Voorwaarden.

27 WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE BACK-UP EN TOEGANG TOT GEGEVENS?

27.1 Klant is verantwoordelijk voor het maken van back-ups, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

27.2 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 Wortell in bezit zijnde gegevens van Klant. Wortell zal de back-up zorgvuldig bewaren gedurende de overeengekomen termijn.

27.3 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 op wier systemen de gegevens zich bevinden, daarvoor hanteren.

28 WANNEER GELDT HET GELEVERDE ALS GEACCEPTEERD?

28.1 Na oplevering van werk met resultaatverplichting zal Wortell aan Klant een acceptatierapport 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(en) niet.

28.2 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 haar verplichtingen van de terbeschikkingstelling en levering van de Prestatie(s) afdoende is nagekomen zoals in de Overeenkomst beschreven.

28.3 Voor werk waarop een inzetverplichting rust, geldt dat een gewerkt en geregistreerd uur een opgeleverd en door Klant geaccepteerd uur is.

HOOFDSTUK 3: CONSULTANCY

De in dit hoofdstuk '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.

29 HOE WORDEN ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN VERLEEND?

29.1 Wortell zal de Consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de Klant uitvoeren.

29.2 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy 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.

29.3 De dienstverlening van Wortell wordt verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Wortell. Indien daarvan wordt afgeweken, brengt Wortell daar extra kosten voor in rekening.

29.4 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) 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.

29.5 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.

29.6 Voor incidentele consultancydiensten, projecten en/of changes kan Klant bij Wortell een retainer aanschaffen. De retainer is een vooraf vastgestelde hoeveelheid uren of budget, werkt afbouwend en kan direct na ondertekening worden gebruikt. De retainer is tot twaalf (12) maanden na ondertekening geldig. 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.

30 HOE RAPPORTEERT WORTELL

30.1 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 4: CLOUDDIENSTEN

De in dit hoofdstuk 'Çlouddiensten' 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). softwaresoftwareSaaS-, IaaS-, en PaaS-dienst worden hierna gezamenlijk "Clouddienst" genoemd.

31 HOE WORDT DE CLOUDDIENST UITGEVOERD?

31.1 Wortell verricht de Clouddienst in opdracht van Klant. Klant mag de Clouddienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Wortell beoogde gebruik. Het staat Klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Wortell verleende Clouddienst(en).

31.2 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.

31.3 Wortell kan verlangen dat Klant de Clouddienst niet eerder in gebruik neemt dan nadat Klant van Wortell of diens toeleverancier inloggegevens, nodig voor het gebruik, heeft gekregen. Dergelijke codes zijn strikt persoonlijk en dient Klant vertrouwelijk te behandelen.

31.4 Wortell kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Klant. In dat 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.

31.5 Wortell kan de uitvoering van de Clouddienst voortzetten door middel van een nieuwe of gewijzigde versie van de software. Wortell hoeft niet specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
31.6 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 kantoortijden laten plaatsvinden.
31.7 Wortell is nimmer gehouden Klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.
31.8 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. Indien dit nodig is om het optimale gebruik van de Clouddienst door de Klant te borgen kan Wortell het gebruik van bepaalde software en/of apparatuur adviseren. Indien de Klant dit advies niet opvolgt kan dit leiden tot een gereduceerde functionaliteit van de Clouddienst.
31.9 Wijzigingen door Klant met betrekking tot de inhoud of omvang, waaronder maar niet beperkte tot het aantal users en devices, van de overeengekomen Clouddienst wijzigen of aanvullen, worden maandelijks geautomatiseerd door Wortell geregistreerd en doorbelast conform de in de Overeenkomst overeengekomen Premie.

32 WELKE GEBRUIKSRECHTEN GELDEN?

32.1 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 haarzelf ontwikkelde clouddienst ("Wortell-clouddienst") levert, dan geldt het bepaalde in dit artikel.
32.2 Wortell verleent Klant een gebruikslicentie op de overeengekomen software en de overeengekomen gebruikersdocumentatie behorende bij de Wortell-clouddienstgedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het recht tot gebruik van de Wortell-clouddienst is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet- verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
32.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Wortelll-clouddienst steeds stipt naleven.
32.4 Klant mag de Wortell-clouddienst 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 Wortell-clouddiensten niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
32.5 Klant zal ook niet aan een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Wortell-clouddiensten of de clouddiensten bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Wortell-clouddiensten uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.
32.6 Partijen zijn het erover eens dat de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van de Wortell-clouddiensten tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
32.7 Wortell is niet verplicht tot het onderhoud van de Wortell-clouddiensten en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Wortell-clouddiensten. In het geval dat Wortell in afwijking van het voorgaande gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de clouddiensten te verlenen, kan Wortell verlangen dat Klant daarvoor een separate Overeenkomst aangaat.

33 WIJZIGINGEN EN ONZORGVULDIG GEBRUIK

33.1 Klant is niet gerechtigd de Clouddienst alsmede configuratie daarvan geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wortell, tenzij in de wet anders is bepaald. Wortell heeft het recht haar 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.
33.2 In geval van verstoringen in de (beschikbaarheid van de) Clouddiensten welke niet aan Wortell zijn toe te rekenen, behoudt Wortell zich het recht voor om de tijd in rekening te brengen die door Wortell is besteed aan het herstel van de (beschikbaarheid van de) Clouddiensten. Daarvoor gelden de bij Wortell gebruikelijke tarieven. Verstoringen welke niet aan Wortell zijn toe te rekenen betreffen situaties welke zijn ontstaan door het onzorgvuldig handelen van Klant en/of derden waaronder, maar niet beperkt tot, gebruikersfouten, onoordeelkundig gebruik, zonder toestemming van Wortell aangebrachte wijzigingen in de software of apparatuur en het gebruik van niet door Wortell geleverde of geadviseerde software of apparatuur.
33.3 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.

34 GARANTIE

34.1 Wortell staat er niet voor in dat de Clouddienst, met inbegrip van de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden software en/of Infrastructuur en/ of apparatuur en/of besturingssystemen (hierna: "componenten"), foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneert. 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 en indien en voor zover het onderliggende componenten betreft die door Wortell zelf zijn ontwikkeld. Wortell kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende componenten in gebruik wordt genomen. Wortell staat er niet voor in dat fouten in de Clouddienst en/of gebreken in componenten zullen worden verholpen, indien deze niet door Wortell zelf zijn ontwikkeld. Wortell heeft het recht om tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Clouddienst en/of de componenten aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de Clouddienst in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan Wortell volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen. Wortell is

nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Wortell bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Wortell gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

34.2 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, verminking 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.

34.3 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. De derde is dan de licentiegever en contractuele wederpartij van Klant voor het gebruik van de Clouddienst.

34.4 Wortell kan niet garanderen dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden software tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

HOOFDSTUK 5: SOFTWARE

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Software' zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Wortell software anders dan op basis van een Clouddienst voor gebruik aan Klant ter beschikking stelt.

35 WELKE SOFTWARE WORDT BESCHIKBAAR GESTELD?

35.1 Software waarvan de intellectuele eigendomsrechten bij derden of toeleveranciers berusten, worden geleverd onder de voorwaarden van deze derden of toeleveranciers. 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 software. 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 software. De derde is dan de licentiegever en contractuele wederpartij van Klant voor het gebruik van die software.

35.2 Indien Wortell zelf software van derden aan Klant levert, en zelf de juridische leverancier is van die software, zullen, voor die software, de (licentie)voorwaarden van de desbetreffende derden in de verhouding tussen Wortell en Klant van toepassing zijn. Voor zover een bepaling in deze Algemene Voorwaarden afwijken van een bepaling in die (licentie)voorwaarden, dan prevaleert de bepaling uit laatstgenoemde (licentie)voorwaarden. Wortell verstrekt zo nodig op verzoek van Klant het webadres waar deze voorwaarden beschikbaar zijn. Door ondertekening van de Overeenkomst gaat Klant akkoord met de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden en eventuele nieuwe versies van deze (licentie)voorwaarden.

35.3 De documentatie van de Microsoft standaardsoftware wordt door Microsoft online ter beschikking gesteld en geactualiseerd. Onderhoud op Microsoft standaardsoftware (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 standaardsoftware voor zover die door Microsoft ter beschikking worden gesteld. De details hiervan zijn beschreven in de Overeenkomst.

36 WELKE GEBRUIKSRECHTEN GELDEN?

36.1 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 haarzelf ontwikkelde software levert, dan geldt het bepaalde in dit artikel.

36.2 Wortell verleent Klant een gebruikslicentie op de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie ("Wortell-software") voor het gebruik gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het recht tot gebruik van de Wortell-software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet sublicentieerbaar.

36.3 Het gebruiksrecht van Klant strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Wortell-software. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Wortell-software. De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de Wortell-software gemaakte technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

36.4 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Wortell-software steeds stipt naleven.

36.5 Indien partijen zijn overeengekomen dat de Wortell-software uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de Wortell-software voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

36.6 Wortell kan verlangen dat Klant de Wortell-software niet eerder in gebruik neemt dan nadat Klant bij Wortell, diens toeleverancier of de producent van de Wortell-software één of meer codes, nodig voor het gebruik, heeft gekregen. Wortell heeft steeds het recht technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Wortell-software 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 Wortell-software te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

36.7 Klant mag de Wortell-software 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 software niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

36.8 Het is Klant nooit toegestaan de Wortell-software en de dragers waarop de Wortell-software 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. Klant zal ook niet aan een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Wortell-software of de Wortell-software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Wortell-software uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

36.9 Partijen zijn het erover eens dat de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van Wortell-software tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

36.10 Wortell is niet verplicht tot het onderhoud van de Wortell-software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Wortell-software. In het geval dat Wortell in afwijking van het voorgaande gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de Wortell-software te verlenen, kan Wortell verlangen dat Klant daarvoor een separate Overeenkomst aangaat.

37 AFLEVERING EN INSTALLATIE

37.1 Wortell kiest op welke manier, (als online dienst of anders) en/of op welk formaat gegevensdrager zij de software 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.

37.2 Wortell zal de software uitsluitend bij Klant installeren, indien dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van afspraken daarover zal Klant de software zelf installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

38 GEVOLGEN BEËINDIGING OVEREENKOMST(EN)

38.1 Direct nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software 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 overeenkomt niet verplicht hulp te verlenen bij een door Klant gewenste dataconversie.

39 WIJZIGINGEN IN DE SOFTWARE

39.1 Klant is niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wortell, tenzij in de wet anders is bepaald. Wortell heeft het recht haar 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.

40 GARANTIE

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

41 WAT ZIJN AANVULLENDE AFSPRAKEN IN GEVAL VAN ONTWIKKELING VAN SOFTWARE?

41.1 In het geval Wortell als in opdracht van Klant software ontwikkelt, geldt het bepaalde in dit artikel. Partijen zullen in goed overleg specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

41.2 Wortell zal de software met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en met Klant schriftelijk overeengekomen methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Wortell verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

41.3 Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de software 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 tot 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 software 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.

41.4 Indien Partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel dan aanvaardt Klant de software 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.

41.5 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.

41.6 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.
41.7 In de prestatieverplichtingen van Wortell ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.
41.8 Het onderhoud van de software 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 Overeenkomst sluit. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Wortell in rekening gebracht.
41.9 Wortell stelt de in opdracht van Klant ontwikkelde software en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Klant ter beschikking.
41.10 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de software aan te brengen.
41.11 Wortell is niet verplicht tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de software benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken.

HOOFDSTUK 6: LEVERINGS- & LICENTIE VOORWAARDEN MICROSOFT SOFTWARE OF ONLINE DIENST

De in dit hoofdstuk 'Leverings- en Licentievoorwaarden Microsoft Software of Online Dienst' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Klant via Wortell Microsoft software aanschaft zoals (de producten in) Microsoft 365 en Microsoft Azure. Dit kan zijn als losse (online) licenties of abonnementen of als onderdeel van een Wortell dienst zoals Work, MCA, Secure, Meet of Smart.

42 ALGEMEEN

42.1 Op Licentieovereenkomsten zijn naast deze voorwaarden, tevens de navolgende voorwaarden van Microsoft integraal van toepassing:
a. Microsoft Customer Agreement
b. Microsoft Product Terms
c. Microsoft Privacy Statement
42.2 De voorwaarden van Microsoft zijn publiekelijk online beschikbaar en kunnen op eerste verzoek van Klant tevens door Wortell beschikbaar gesteld worden.
42.3 Voorafgaand aan de aanschaf van de Subscription dient Klant akkoord te gaan met de voorwaarden van gebruik.
42.4 De Contractperiode bedraagt één (1) maand, twaalf (12) of zesendertig (36) maanden vanaf de ingangsdatum.
42.5 Een nieuw bestelde Subscription dient binnen 72 uur na bestelling door Klant zelf in de Cloud Portal geannuleerd te worden indien dit een foutieve bestelling was. Na deze 72 uur wordt de bestelling onherroepelijk voor de gekozen duur. Gebeurd dit binnen 24 uur, dan zijn hier geen kosten aan verbonden. In de daaropvolgende 48, tot aan de 72 uur, wordt dit pro-rato gefactureerd .
42.6 Een actief Subscription wordt telkens stilzwijgend verlengd voor periode gelijk aan de oorspronkelijke Contractperiode en kan niet tussentijds worden beëindigd.
42.7 Kennelijke vergissingen in de prijzen zoals vermeld in het Cloud Portal zijn niet bindend voor Wortell.
42.8 Wortell stelt als onderdeel van de levering van de Subscriptions web based support en helpdesk diensten ter beschikking voor het bestellen door Klant van de Subscriptions. Voor technische of inhoudelijke support dient een aanvullend support contract gesloten te worden.

43 FACTURATIE

43.1 Klant zal bij de bestelling van een Subscription geen initiële kosten verschuldigd zijn.
43.2 De voor een Subscription verschuldigde Premie wordt maandelijks achteraf gefactureerd of in geval van een Contractperiode van meer dan één (1) maand in zijn geheel vooraf.
43.3 De Premie wordt afgestemd met het gebruik vanaf de eerste tot en met de laatste dag van een kalendermaand, en wordt verwerkt in de maandelijkse factuur die Klant van Wortell ontvangt.
43.4 Indien Klant een nieuwe Subscription bestelt zal deze gedurende de eerste en laatste maand van de looptijd naar rato in rekening worden gebracht.
43.5 Indien Klant een actieve Subscription beëindigt zal dit naar rato een maand later op de factuur worden verrekend.
43.6 Overschrijding van het aantal Subscriptions gedurende de Facturatietermijn wordt (financieel) afgehandeld conform hetgeen is bepaald in lid 4 van dit artikel.
43.7 Indien Klant facturen niet binnen de hiervoor genoemde betalingstermijn voldoet is Wortell, na het geven van twee schriftelijke waarschuwingen aan Klant, gerechtigd om de betreffende Subscriptions stop te zetten. Dit laat onverlet de verplichting van Klant om het reeds verschuldigde factuurbedrag te voldoen. Na ontvangst van de te late betaling worden de betreffende Subscriptions gereactiveerd.

44 GEBRUIK CLOUDPORTAL

44.1 Bij aanvang van een Licentieovereenkomst ontvangt Klant één account met administrator rechten binnen de Cloud Portal. Klant is hierna zelf verantwoordelijk voor het aanmaken van additionele gebruikers binnen haar organisatie alsmede het toewijzen van de juiste gebruiksrechten aan deze gebruikers.

44.2 Het bestellen van nieuwe dan wel beëindigen van actieve Subscriptions door Klant kan geschieden in de Cloud Portal. Hierbij is Klant geheel zelf verantwoordelijk voor het bestellen dan wel (tijdig) beëindigen van zijn Subscriptions.
44.3 Verder is Klant geheel zelf verantwoordelijk dat bestellingen namens haar geschieden door de daartoe bevoegde gebruikers en dat aan deze gebruikers daarvoor de juiste rechten zijn toegewezen.
44.4 Voor zover de Cloud Portal additionele functies biedt voor het automatisch opschalen c.q. afschalen van Subscriptions is Klant geheel zelf verantwoordelijk voor het vooraf toewijzen c.q. ontnemen van de juiste gebruiksrechten.
44.5 Wortell is niet aansprakelijk voor onjuiste en/of onvolledige bestellingen dan wel annuleringen gedaan door Klant in de Cloud Portal.

HOOFDSTUK 7: DETACHERINGSDIENSTEN

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.

45 HOE WORDEN DE DETACHERINGSDIENSTEN UITGEVOERD?

45.1 Wortell zal de in de Overeenkomst genoemde medewerker aan Klant ter beschikking 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.
45.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker alleen inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Wortell daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
45.3 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.
45.4 Wortell zal zich ervoor 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.
45.5 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.
45.6 Indien Partijen niets zijn overeengekomen over de duur van de detachering, heeft de Overeenkomst een looptijd 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.

46 HOE WORDEN DE MEDEWERKERS VAN WORTELL BESCHERMD?

46.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij Klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
46.2 Klant zal Wortell tijdig informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

47 WELKE FINANCIËLE AFSPRAKEN GELDEN?

47.1 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 Klant geaccordeerde urenverantwoording. Indien de uren niet door Klant geaccordeerd zijn mag Wortell de uren te allen tijde factureren.
47.2 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 overwerktarief of, wanneer hierover niets is afgesproken het bij Wortell gebruikelijke overwerktarief verschuldigd. Wortell zal Klant informeren over de geldende overwerktarieven indien Klant hierom vraagt.
47.3 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.

48 WELKE SPECIFIEKE AANSPRAKELIJKHEID GELDT?

48.1 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 volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensonafhankelijke bijdrage op grond van de toepasselijke regelgeving inzake

sociale zekerheid en BTW. Wortell vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de Belgische fiscus dan wel van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringswetgeving 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, waaronder 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.

48.2 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).

49 HOE GAAT DE AANMELDING EN MAG ER GEANNULEERD WORDEN

49.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te worden gedaan en is bindend na bevestiging door Wortell.

49.2 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.

49.3 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.

49.4 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.

49.5 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.

50 HOE WORDT DE OPLEIDING OF TRAINING UITGEVOERD?

50.1 Klant aanvaardt dat Wortell de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

50.2 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.

50.3 In het geval Wortell bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of software, garandeert Wortell niet dat deze apparatuur of software 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 software.

50.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt geen deel uit van de Overeenkomst.

50.5 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.

50.6 Het intellectuele eigendom van het ter beschikking gestelde cursusmateriaal berust bij Wortell. Kopiëren, verspreiden en elk ander gebruik van deze materialen is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Wortell met uitzondering van specifieke materialen waarin dit anders is aangegeven.

50.7 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.

50.8 Klant kan geen rechten ontlenen aan de tijdens de trainging besproken cases en adviezen.

HOOFDSTUK 9: LEVERING VAN HARDWARE

De in dit hoofdstuk 'Levering van hardware' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Wortell aan Klant hardware van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) levert aan Klanten en (indien door Partijen overeengekomen) voor Klant installeert.

51 KOOP EN VERKOOP

51.1 Wortell verkoopt de hardware naar aard en aantal zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen.

51.2 Klant draagt het risico van de selectie van de gekochte goederen. Wortell staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door Klant beoogde gebruik, tenzij in de aanvraag van Klant de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

52 OPERATIONELE LEASE

52.1 Hardware verstrekt aan Klant in de vorm van operationele lease blijft eigendom van Wortell (of de door Wortell inschakelde leasemaatschappij).

52.2 De Klant heeft de hardware afdoende verzekert, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, een verzekering tegen brand, verlies, diefstal en beschadigingen.

52.3 Alle schade, slijtage, enz. aan hardware, welke niet door normaal gebruik is veroorzaakt, kan verhaald worden op Klant.
52.4 Klant gaat om met de hardware als of het zijn eigendom is en handelt daarnaar.
52.5 Na afloop van de overeengekomen looptijd, kan Klant het eigendom van de betreffende hardware overnemen tegen een dan door Wortell vast te stellen prijs.

53 HOE WORDEN DE HARDWARE GELEVERD?

53.1 De door Wortell aan Klant geleverde hardware zal aan Klant worden afgeleverd op een door Klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal Wortell Klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop zij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door Wortell aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
53.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de (koop)prijs van de hardware niet begrepen de kosten van transport, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d. Deze zullen aan Klant in rekening worden gebracht.
53.3 Wortell zal de hardware verpakken volgens de bij haar geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, komen de daaraan verbonden meerkosten voor rekening van Klant.
53.4 Als uitzondering op bovenstaande lid, indien de levering direct van leverancier naar Klant wordt verzonden gelden de verpakkingsmaatstaven van leverancier of fabrikant. Indien Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, komen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening.
53.5 Klant zal de verpakkingen, die vrijkomen bij levering van hardware via Wortell, leverancier of fabrikant, verwerken op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

54 HOE WORDEN GEBREKEN GEMELD?

54.1 Klant is verplicht om bij aflevering de hardware te controleren op hoeveelheid, hoedanigheid en beschadiging. Zichtbare gebreken dienen onmiddellijk na ontvangst te worden gemeld en op het vervoersdocument of op de afleverbon te worden aangetekend. Gebreken die bij aflevering niet terstond konden worden geconstateerd dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk ter kennis van Wortell te worden gebracht.
54.2 Verborgen gebreken dienen onverwijld na ontdekking, doch uiterlijk binnen 48 uur na het tijdstip waarop Klant de gebreken heeft ontdekt c.q. had kunnen ontdekken, schriftelijk aan Wortell te worden gemeld.

55 GEEN ONTVANGST VAN HARDWARE?

55.1 Indien de hardware om welke reden dan ook niet door Klant op de bestemde plaats en tijd in ontvangst kan worden genomen, is de Klant desondanks gehouden tot tijdige betaling van de facturen, met betrekking tot de te leveren hardware, van Wortell.
55.2 Wortell is gerechtigd de hardware voor rekening en risico van de Klant te doen opslaan vanaf het moment dat de Klant de hardware niet in ontvangst kan nemen. Klant dient de gemaakte kosten voor het opslaan van de hardware aan Wortell te vergoeden.

56 WANNEER GAAT HET EIGENDOM OVER OP KLANT?

56.1 Behoudens het gestelde in de leden 2 tot en met 6 van dit artikel zal de eigendom van door Wortell te leveren hardware op Klant overgaan op het moment van levering.
56.2 Alle geleverde en nog te leveren hardware blijven uitsluitend eigendom van Wortell, totdat alle vorderingen die Wortell op Klant heeft of zal verkrijgen, waaronder in ieder geval de vorderingen genoemd in artikel 3.64 BW, volledig zijn betaald.
56.3 Zolang het eigendom van de hardware niet op Klant is overgegaan, mag deze de hardware niet verpanden of aan derden enig ander recht daarop verlenen, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn bedrijf. Klant verplicht zich om op eerste verzoek van Wortell daartoe mee te werken aan de vestiging van een pandrecht op de vorderingen die Klant uit hoofde van doorlevering van zaken op zijn afnemers verkrijgt of zal verkrijgen.
56.4 Klant is verplicht de hardware die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Wortell te bewaren.
56.5 Wortell is gerechtigd de hardware die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en nog bij Klant aanwezig zijn terug te nemen indien Klant in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen of in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. Klant zal Wortell te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn terreinen en/of gebouwen ter inspectie van de zaken en/of ter uitoefening van de rechten van Wortell.

57 INSTALLATIE

57.1 Indien Partijen zijn overeengekomen dat Wortell de bij haar bestelde hardware bij Klant zal installeren, zorgt de Klant ervoor dat de bouwkundige, elektrische en andere voorzieningen, die nodig zijn in verband met de installatie, zijn getroffen. Wortell heeft alsdan het recht gebruik te maken van de noodzakelijke faciliteiten, zoals elektriciteit alsmede de mogelijkheid tot het opslaan van apparatuur.
57.2 Voor zover tekortkomingen bij de uitvoering van de door Wortell verrichte installatiewerkzaamheden het gevolg zijn van de omstandigheid dat Klant diens verplichtingen als bedoeld in lid 1 van dit artikel niet, niet tijdig, of in onvoldoende mate heeft nagekomen, is Wortell daarvoor niet aansprakelijk.
57.3 Niet in de Overeenkomst begrepen zijn hak- en breekwerkzaamheden, evenmin herstel in de oorspronkelijke bouwkundige toestand. Ter zake zal Klant Wortell voor enigerlei aansprakelijkheid vrijwaren. Door Klant verstrekte opdrachten voor meerwerk en aanvullende leveranties worden door Wortell extra gefactureerd. De oplevering in goede staat en de acceptatie daarvan door Klant wordt geacht plaats te vinden op het moment waarop Wortell de installatie heeft voltooid en daarvan, indien noodzakelijk, mededeling heeft gedaan aan Klant tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

58 GARANTIE

58.1 Wortell conformeert zich aan de (aanvullende) garantievoorwaarden en hierin opgenomen termijn op hardware zoals afgegeven door de fabrikant van de hardware.

58.2 Indien herstel naar het redelijk oordeel van Wortell niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Wortell gerechtigd de hardware te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke hardware.

58.3 Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Wortell.

58.4 De garantieverplichting vervalt indien fouten in de hardware of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Klant zonder toestemming van Wortell wijzigingen in de hardware of in de onderdelen die door Wortell in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Wortell zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

58.5 Ieder ander of verdergaand beroep van Klant op non-conformiteit van de geleverde hardware dan het bepaalde in lid 2 van dit artikel is uitgesloten. Klant mag zich in ieder geval niet beroepen op de non-conformiteit van de geleverde hardware indien en voor zover de wet hem dat beroep ontzegt.

58.6 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Wortell in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

58.7 Wortell heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde termijn zijn gemeld.

58.8 Bij verkoop van de hardware aan Klant, zal Wortell zich naar beste vermogen inspannen om eventuele materiaal- en fabricagefouten in de hardware, alsmede in onderdelen die door Wortell in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn te herstellen. In de periode van drie (3) maanden na aflevering worden hier geen extra handelingskosten voor berekend. Na deze termijn belast Wortell de benodigde handlingskosten door.

58.9 Bij operationele lease van de hardware aan Klant, zal Wortell zich naar beste vermogen inspannen om eventuele materiaal- en fabricagefouten in de hardware, alsmede in onderdelen die door Wortell zijn geleverd, binnen redelijke termijn herstellen.