

**Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Wazzup B.V. en alle aan haar gelieerde vennootschappen.**

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Arnhem

## **INHOUD**

Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?.....	2
Software en websites.....	2
Wat mag u van ons verwachten?.....	2
Wat verwachten wij van u?.....	2
Kunnen onze afspraken worden veranderd?.....	3
Welke rechten krijgt u?.....	3
Wie is eigenaar van de data?.....	3
Op welke manier kunt u uw rechten ten opzichte van ons inroepen?.....	3
Op welke manier kunnen wij onze rechten tegenover u inroepen?.....	4
Wanneer kunt u ons aansprakelijk houden voor schade?.....	4
Waarvoor zijn wij niet aansprakelijk?.....	4
Welke kosten worden in rekening gebracht?.....	5
Zijn er mogelijkheden om de kosten te verlagen?.....	5
Waar bestaan de prijzen uit en hoe wordt er betaald?.....	5
Wat gebeurt er als u niet op tijd betaald?.....	5
Welke garantie aanspraken heeft u?.....	6
Wat valt niet onder de garantie?.....	6
Wanneer is de overeenkomst volbracht?.....	6
Over het ontwerpen van uw website.....	6
Wanneer en hoe eindigt de overeenkomst?.....	6
Wat bedoelen wij met...?.....	7
Tot slot.....	7

## HOE GAAN WIJ OM MET DEZE VOORWAARDEN?

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten, uw inkoop- of andere voorwaarden accepteren wij niet. Als een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen wel helemaal van kracht. U kunt overeenkomsten met ons zowel online als offline aangaan.

## SOFTWARE EN WEBSITES

Binnen ons bedrijf maken we websites die u zelf kunt onderhouden. Daarnaast maken we software voor kantoorautomatisering en voor relatiebeheer. In deze voorwaarden wordt dus gesproken over websites en over software.

## WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN?

Dat we:

- Ons zo goed als mogelijk inspannen om binnen de afgesproken tijd de werkzaamheden waarvoor u ons hebt ingehuurd te voltooien.
- Uw opdracht met veel zorg uitvoeren en dat we onze afspraken en procedures schriftelijk vastleggen.
- Redelijk zijn.
- Problemen, als die zich voordoen, volledig willen verhelpen.
- Samen met u altijd zoeken naar een goede oplossing.

## WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

- Dat u op de juiste manier het materiaal wat we nodig hebben om uw website te maken of uw software te leveren (programmatuur, websites, materialen, databestanden andere gegevens) aan ons geeft. Wij kunnen deze gegevens onderzoeken en als ze niet goed zijn de werkzaamheden stoppen;
- Als werkzaamheden op uw locatie worden verricht, moet u geschikte faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen;
- Dat u gegevens van vertrouwelijke aard geheim houdt, behalve als dat niet mag vanwege een wettelijke plicht;
- Dat u gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar na beëindiging geen van onze medewerkers voor u laat werken zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming;
- Dat u de resultaten van onze diensten op juistheid en volledigheid controleert;
- Dat u fouten direct aan ons meldt.

## KUNNEN ONZE AFSPRAKEN WORDEN VERANDERD?

Ja, op uw verzoek kan de dienstverlening worden veranderd. Over de gevolgen daarvan voor bijvoorbeeld de prijs zullen wij u vooraf schriftelijk informeren.

## WELKE RECHTEN KRIJGT U?

- Alle rechten van intellectuele eigendom, (daarmee bedoelen we in ieder geval de broncode van al onze software en de technische documentatie), liggen bij ons of bij onze leveranciers. De labels en aanduidingen van auteursrecht of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom mogen niet worden verwijderd. U heeft het recht om onze software te gebruiken. Dat recht is niet-exclusief en mag u niet aan een ander overdragen.
- U mag onze software alleen in uw eigen bedrijf of organisatie gebruiken en voor het aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- Het is mogelijk om van deze punten af te wijken, maar alleen als we dat schriftelijk vastleggen. Ons recht om de aan de ontwikkeling van de website en/of software ten grondslag liggende algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken en dergelijke zonder enige beperking toe te passen en te exploiteren voor andere doeleinden kan niet door u worden beperkt.

## WIE IS EIGENAAR VAN DE DATA?

- U bent en blijft eigenaar van de data die u op uw website plaatst en van de gegevens waar u onze CRM / ERP software voor gebruikt.

## OP WELKE MANIER KUNT U UW RECHTEN TEN OPZICHTE VAN ONS INROEPEN?

- Wanneer er tegen u een rechtsvordering wordt ingesteld omdat iemand zegt dat door ons ontwikkelde software, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom of industriële eigendom, kunt u ons in vrijwaring oproepen. Dat betekent dat u partijen die dit doen naar ons door kunt sturen.

## OP WELKE MANIER KUNNEN WIJ ONZE RECHTEN TEGENOVER U INROEPEN?

- Als u ons niet op tijd betaalt bent u, zonder dat we daarvoor een aanmaning hoeven te sturen, in gebreke en moet u over het openstaande bedrag de wettelijke rente betalen.
- Als iemand tegen ons een rechtsvordering instelt op grond van de bewering dat door u aangeleverde apparatuur, software, voor websites bestemd materiaal, databestanden of andere materialen inbreuk maken op de rechten van derden.
- Wanneer derden, waaronder onze medewerkers of medewerkers van onze leveranciers, schade lijden in de uitvoering van de overeenkomst en die schade te wijten is aan uw handelen of uw nalaten, of van een onveilige situatie in uw organisatie, dan kunnen wij u in vrijwaring oproepen.
- Wanneer derden een rechtsvordering tegen ons instellen op grond van een schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens.
- Wanneer derden een rechtsvordering tegen ons instellen op grond van schending van wetgeving over de wettelijke bewaartermijnen.

## WANNEER KUNT U ONS AANSPRAKELIJK HOUDEN VOOR SCHADE?

Als u schade hebt geleden moet u dit zo snel mogelijk aan ons melden. Uw recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval 24 maanden na het ontstaan van de schade.

U kunt ons aansprakelijk houden:

- Voor alle schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van onze medewerkers.
- Voor directe schade die is ontstaan doordat wij toerekenbaar tekort zijn geschoten (nadat u ons in gebreke heeft gesteld, waarna we in verzuim zijn geraakt).
- Tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst afgesproken prijs.
- Voor schade door dood of lichamelijk letsel of vanwege materiële beschadiging van zaken, tot maximaal € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

## WAARVOOR ZIJN WIJ NIET AANSPRAKELIJK?

Voor alle schade die geen schade door dood of lichamelijk letsel, materiële beschadiging van zaken of directe schade is, zoals:

- Schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, behalve als u kunt aantonen dat de schade opzettelijk of door grove schuld door ons is veroorzaakt.
- Schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van toegangs- of identificatiecodes.
- Indirecte schade, gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van uw afnemers, vermindering

of verlies van data, schade als gevolg van het gebruik van door u voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade als gevolg van inschakeling van door u aangewezen toeleveranciers;

- Schade als gevolg het feit dat wij op uw verzoek informatie doorzenden aan externe media.

## WELKE KOSTEN WORDEN IN REKENING GEBRACHT?

- Kosten voor het ontwikkelen van de website, dan wel het aanmaken en installeren van software;
- De vergoeding voor het afgesloten abonnement;
- Een vergoeding voor herstel dat niet onder de garantie valt;
- Vergoeding voor werkzaamheden op aanvraag, tegen een overeengekomen uurtarief.

## ZIJN ER MOGELIJKHEDEN OM DE KOSTEN TE VERLAGEN?

- Ja. Door ons zullen als u dat wilt advertenties beschikbaar worden gesteld die u zichtbaar kunt maken op uw website en/of in of via uw software. U bepaalt zelf of u deze advertenties laat zien op uw website/software. Afhankelijk van het gebruik van de advertenties zullen wij u per maand een vergoeding toekennen. Deze vergoeding wordt door ons vastgesteld en zal direct worden verrekend met het bedrag dat u aan ons verschuldigd bent.

## WAAR BESTAAN DE PRIJZEN UIT EN HOE WORDT ER BETAALD?

- Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen. De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd volgens het CBS totaalprijsindexcijfer;
- De kosten worden, waar van toepassing, per maand, per kwartaal of per jaar vooruit gefactureerd;
- Betalingscondities worden op de factuur vermeld;
- We werken met automatische incasso of betaling via een creditcard. Wij mogen een kostentoeslag in rekening te brengen als u op een andere manier wilt betalen.

## WAT GEBEURT ER ALS U NIET OP TIJD BETAALD?

- Als er niet binnen de afgesproken betalingstermijn wordt betaald, dan mogen wij de diensten die aan u worden verleend opschorten. Dit betekent dat u in dat geval geen toegang meer hebt tot uw website, en/of uw software en dat u geen gebruik meer kunt maken van e-mail;
- Zodra de openstaande facturen, vermeerderd met eventuele incassokosten worden voldaan, zullen wij u weer volledige toegang tot de website en/of software en e-mail geven;
- Als u nadat we u hebben gesommeerd nog steeds niet betaald, mogen we de overeenkomst met u eenzijdig en buiten de rechter om beëindigen. We hebben dan nog steeds recht op het voor de overeenkomst afgesproken bedrag.

## WELKE GARANTIE AANSPRAKEN HEEFT U?

- Als de website, dan wel de CRM-ERP software zonder dat u daar iets aan kunt doen, niet goed functioneert, zullen wij dit binnen de garantietermijn herstellen. Deze garantietermijn bedraagt twaalf maanden en start op het moment van ingebruikname van de website en/of software.

## WAT VALT NIET ONDER DE GARANTIE?

- Herstel van fouten na afloop van de twaalf maanden, behalve als er een onderhoudsovereenkomst is afgesloten;
- Herstel van software die in opdracht van u is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs;
- Fouten die te wijten zijn aan gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik;
- Fouten die niet aan ons kunnen worden toegerekend;
- Herstel van verminkte of verloren gegevens;
- Herstel van software die is veranderd zonder dat wij daarvoor schriftelijke toestemming hebben gegeven;
- Herstel van onjuistheden die zijn opgenomen in informatie die door ons op uw verzoek is toegezonden aan externe media.

## WANNEER IS DE OVEREENKOMST VOLBRACHT?

In principe zijn onze werkzaamheden klaar op het moment dat wij u de codes hebben toegezonden om de software te gebruiken, dan wel op het moment dat het design van de website door u is goedgekeurd. De overeenkomst is in ieder geval door ons volbracht op het moment dat u de software en/of de website in gebruik neemt.

## OVER HET ONTWERPEN VAN UW WEBSITE.

Als u gebruik maakt van onze diensten met betrekking tot het ontwerpen van uw website, dan wordt van u verwacht dat u alle te verwerken gegevens op de juiste wijze aan ons aanlevert. U moet ervoor zorgen dat alle wettelijke voorschriften over de verwerking van persoonsgegevens, waaronder de voorschriften van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, in acht worden genomen en dat alle vereiste toestemmingen zijn verkregen.

## WANNEER EN HOE EINDIGT DE OVEREENKOMST?

We mogen allebei de overeenkomst schriftelijk opzeggen;

- In onderling overleg;
- Eenzijdig, met een opzegtermijn van 6 maanden;
- Wanneer de andere partij toerekenbaar tekort is geschoten en daarvan na ingebrekestelling binnen een redelijke termijn de tekortkoming niet heeft hersteld;

- In geval van surséance van betaling, aanvraag van faillissement, liquidatie of beëindiging van één van ons, zonder vooraankondiging met onmiddellijke ingang.

Na beëindiging hebben wij recht op betaling voor de door ons verrichte werkzaamheden, behalve als we afspreken dat we de prestaties over en weer ongedaan zullen maken. In ieder geval moet u bij beëindiging van het gebruiksrecht van de software alle exemplaren van de software aan ons teruggeven.

## WAT BEDOELEN WIJ MET...?

- **Acceptatie:** het moment waarop de website door u wordt goedgekeurd, dan wel op het moment dat deze live gaat. Het moment dat u door ons geleverde software gaat gebruiken door er op in te loggen.
- **Directe schade:** redelijke kosten die u zou moeten maken om onze prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden, behalve als u de overeenkomst ontbindt; redelijke kosten die u hebt gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van uw eigen systemen en daarmee samenhangende systemen, verminderd met eventuele besparingen; redelijke kosten die u heeft gemaakt om vast te stellen wat de oorzaak en de omvang van de directe schade was; redelijke kosten die u heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade.
- **Fouten:** het substantieel niet voldoen aan de functionele en technische specificaties, wat kan worden aangetoond en gereproduceerd.
- **Prijs:** de prijs exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.
- **Advertenties:** Beeld-, tekst-, geluid-, of filmmateriaal waarmee we ook bedoelen bedrijfsvermeldingen, beeldmerk, logo, zoekresultaten, e-mailadressen, banners of buttons en hyperlinks die door ons worden getoond in de overeengekomen media.
- **Online:** Het doen van (rechts) handeling(en) via het internet zonder dat er spreke is van directe persoonlijke communicatie tussen partijen.
- **Offline:** Het doen van van (rechts) handeling(en) op iedere wijze anders dan via het internet.

## TOT SLOT

De overeenkomsten die we met u aangaan worden beheerst door Nederlands recht, waarbij het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Eventuele geschillen worden beslecht door arbitrage conform het Arbitragereglement, of naar keuze ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement, van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering in Den Haag.