

# Algemene voorwaarden Softwareshaker

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Softwareshaker te Haarlem, Kamer van Koophandel 85492035 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Softwareshaker alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

## 1. Offerte en aanvaarding

1.1. Softwareshaker stelt een offerte op waarin Softwareshaker aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Softwareshaker aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

1.2. In het algemeen omvatten de Diensten onderhoud van hardware en software, configuratie en installatie van hardware, configuratie en installatie van software, maken van maatwerksoftware, leveren van maatwerksoftware, levering van hardware, ondersteuning op afstand, ondersteuning op locatie, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.

1.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Softwareshaker kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Softwareshaker daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

1.4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Softwareshaker. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan.

1.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Softwareshaker werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Softwareshaker verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

1.7. Softwareshaker zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

## 2. Levering van de Diensten

2.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Softwareshaker uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

2.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Softwareshaker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Softwareshaker worden verstrekt.

2.3. Opdrachtgever zal Softwareshaker toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Softwareshaker redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

2.4. Softwareshaker garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd.

2.5. Softwareshaker is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

2.6. Tenzij anders overeengekomen is Softwareshaker geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien Softwareshaker deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of Softwareshaker de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of de leverancier. Softwareshaker zal hierover adequaat informeren.

2.7. Softwareshaker heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Softwareshaker niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

2.8. Softwareshaker zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offer te.

## 3. Bepalingen over onderhoud

3.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.

3.2. Softwareshaker zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserve -onderdelen. Softwareshaker is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.

3.3. Als onderdeel van het onderhoud zal Softwareshaker zich inspannen om fouten in de Werken, zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken") en bijbehorende software te herstellen. Softwareshaker is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Softwareshaker hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.

3.4 Softwareshaker zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Softwareshaker is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

3.5. Indien naar het oordeel van Softwareshaker een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal Softwareshaker dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Softwareshaker deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Softwareshaker.

3.6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Softwareshaker geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Softwareshaker heeft gemeld en Softwareshaker deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Softwareshaker kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

#### **4. Bepalingen over remote support**

4.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

4.2. Softwareshaker zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

4.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Softwareshaker in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

#### **5. Verkoop van apparatuur**

5.1. Op in het kader van de Diensten geleverde apparatuur worden geen garanties gegeven, behalve voor zover door de fabrikant of importeur gedaan. Opdrachtgever dient deze garanties direct bij deze partij in te roepen. Softwareshaker zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.

#### **6. Installatie en configuratie**

6.1. Softwareshaker zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van apparatuur en software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een werkende omgeving te realiseren.

6.2. De keuze, aanschaf en beheer van de omgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, behoudens voor apparatuur geleverd onder artikel 'Verkoop van apparatuur'. Softwareshaker zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Softwareshaker voldoet, is Softwareshaker gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

6.3. Opdrachtgever zal op verzoek van Softwareshaker medewerkers en hulppersonen van Softwareshaker alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot apparatuur van Opdrachtgever zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

6.4. Indien software van derden geïnstalleerd wordt, dient Opdrachtgever daarvoor te beschikken over afdoende licenties en er voor te zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Softwareshaker voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Softwareshaker.

#### **7. Ontwikkeling van werken**

7.1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, heeft Softwareshaker, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.

7.2. Het is Softwareshaker toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Softwareshaker open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source

software mag verwerken in Werken die Softwreshaker maakt of aanpast in het kader van een Dienst. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Softwreshaker Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorzwaarden.

7.3. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

## **8. Rechten van intellectuele eigendom**

8.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij Softwreshaker of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.

8.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 10.000,00 per inbreukmakende handeling betalen aan Softwreshaker. Dit doet niets af aan het recht van Softwreshaker om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.

8.3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, maar al leen dat expliciet overeengekomen is.

8.4 Opdrachtgever heeft geen recht op een kopie van bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van geleverde Werken tenzij dit expliciet en ondubbelzinnig schriftelijk is overeengekomen.

8.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen uit Werken die zij in licentie krijgt, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

## **9. Prijzen en betaling**

9.1. Softwreshaker verricht de werkzaamheden op uurbasis. Opdrachtgever koopt op voorhand een vastgesteld aantal uren in. Wanneer dit aantal uren bijna geheel gebruikt is, zal Softwreshaker Opdrachtgever een aanbod doen voor een nieuwe inkoop. Voor werkzaamheden buiten kantoortijden kan Softwreshaker uren tegen maximaal 200% van het normale tarief registreren.

9.2. Softwreshaker zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen Softwreshakereen factuur, zowel elektronisch als per post sturen aan Opdrachtgever.

9.3. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

9.4. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Softwreshaker te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Softwreshaker de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Softwreshaker blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

9.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is Softwreshaker in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.

9.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

## **10. Geheimhouding**

10.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken en, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

10.2. Softwreshaker zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Softwreshaker daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Softwreshaker zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

10.3. Softwreshaker mag de opgedane kennis bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voorzover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met de verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.

10.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **11. Aansprakelijkheid**

11.1. Softwreshaker is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

11.2. Iedere aansprakelijkheid van Softwreshaker voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

11.3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximale bedrag dat Softwreshaker is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Softwreshaker.

11.4. De aansprakelijkheid van Softwreshaker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Softwreshaker direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Softwreshaker ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Softwreshaker in staat is adequaat te reageren.

11.5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvalen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Softwreshaker door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Softwreshaker kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **12. Duur en opzegging**

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goe dviden van beide partijen. Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan 50% van de totale waarde van de nog niet geleverde delen van de overeenkomst.

12.2. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Softwreshaker gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. Softwreshaker is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

12.3. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

## **13. Wijzigingen in overeenkomst**

13.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

13.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Softwreshaker echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.

13.3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Softwreshaker overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Softwreshaker zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Softwreshaker bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

13.4. Softwreshaker mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

13.5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. Softwreshaker mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Opdrachtgever. Op verzoek zal bewijs van de prijswijziging worden overlegd.

#### **14. Slotbepalingen**

14.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Softwareshaker gevestigd is.

14.2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

14.3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

14.4. De door Softwareshaker ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

14.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Softwareshaker steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder -, dochter- of zustermaatschappij.