

Algemene voorwaarden Pharmacare.ai B.V.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Art. 1 Toepasselijkheid en definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Pharmacare.ai: de besloten vennootschap Pharmacare.ai, gevestigd en kantoorhoudende te Maastricht aan de Medoclaan 187, ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 73512265;
- Leverancier: Pharmacare.ai;
- Opdrachtgever: de partij die dienstverlening en/of goederen/producten van Pharmacare.ai ontvangt;
- Partijen: leverancier en opdrachtgever;
- Overeenkomst: overeenkomst gesloten tussen leverancier en opdrachtgever;
- Offerte of aanbieding: iedere aanbieding van leverancier tot het aangaan van een overeenkomst;

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij Pharmacare.ai goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan opdrachtgever levert.

1.3 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Art. 2 Aanbiedingen / offertes

2.1 Alle offertes, aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier haar offerte/aanbieding heeft gebaseerd.

2.2 Alle offertes zijn geldig gedurende vier weken na dagtekening, tenzij anders aangegeven. Leverancier is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan op voorgeschreven wijze schriftelijk heeft plaatsgevonden.

2.3 Indien de aanvaarding niet tijdig plaatsvindt, heeft leverancier het recht al dan niet tot acceptatie van de opdracht over te gaan met het recht om uitvoeringstermijnen en/of bedragen aan te passen.

2.4 Leverancier kan niet aan een offerte worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke verschrijving en/of vergissing bevat dan wel is gebaseerd op onjuiste door opdrachtgever verstrekte gegevens.

Art. 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 De betalingstermijn van betalingen aan leverancier bedraagt 14 dagen, tenzij anders overeengekomen.

3.3 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie

of begroting kunnen door opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door opdrachtgever aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.4 Indien opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.5 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd recht van opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

3.6 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Opdrachtgever komt een zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een index of andere maatstaf.

3.7 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.8 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een verdragingsrente verschuldigd van 2% per maand cumulatief te berekenen over het openstaande bedrag. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Opdrachtgever zal ter zake van buitengerechtelijke kosten minimaal 15% van de som van de hoofdsom en de verdragingsrente verschuldigd zijn met een minimum van € 150,--. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

3.9 Indien de financiële toestand of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van leverancier daartoe aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat opdrachtgever onmiddellijk (aanvullende) zekerheid stelt op een door leverancier te bepalen wijze. Indien opdrachtgever de verlangde zekerheid niet stelt, is leverancier onverminderd haar overige rechten gerechtigd de (verdere) uitvoering van de overeenkomst met

onmiddellijke ingang op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever uit welke hoofde dan ook aan leverancier verschuldigd is, onmiddellijk opeisbaar.

Art. 4 Duur van de overeenkomst

4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur.

4.2 De overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij opdrachtgever of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

5.1 Opdrachtgever en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Opdrachtgever erkent dat de van leverancier afkomstige gegevens steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier of diens toeleveranciers bevatten.

5.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij werknemers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat opdrachtgever een redelijke vergoeding aan leverancier betaalt.

Art. 6 Privacy en gegevensverwerking

6.1 Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Persoonsgegevens is.

6.2 Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van opdrachtgever.

6.3 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal opdrachtgever leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

6.4 Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is.

6.5 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Art. 7 Beveiliging

7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

7.2 De door of vanwege leverancier aan opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

7.3 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat en met de meest recente updates beveiligen en te allen tijde passende en ge-update antivirus-programmatuur in werking hebben.

Art. 8 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

8.1 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die opdrachtgever aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Indien opdrachtgever (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor leverancier en houdt opdrachtgever de nieuwgevormde zaak voor leverancier totdat opdrachtgever alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.

8.3 Indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, worden rechten in voorkomend geval aan opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Art. 9 Risico-overgang

9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

Art. 10 Intellectuele Eigendom

10.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling 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. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet sublicentieerbaar.

10.3 Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

10.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

10.5 Leverancier vrijwaart opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Opdrachtgever zal

daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

10.6 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart leverancier 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.

Art. 11 Medewerkingsverplichtingen

11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier gewenste medewerking verlenen.

11.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

11.3 Indien opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst werknemers en/of hulppersonen inzet, zullen deze werknemers en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval werknemers en/of hulppersonen van leverancier op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

11.4 De door opdrachtgever aan (werknemers en/of hulppersonen van) leverancier ter beschikking gestelde werkruimte(n) en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder werknemers en/of hulppersonen van leverancier, die in verband met

de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette werknemers en/of hulppersonen kenbaar maken.

11.5 Indien opdrachtgever in verband met de diensten en producten van leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan leverancier ter beschikking stelt, staat opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke leverancier nodig mocht hebben.

11.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verstrekt diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

11.7 Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Art. 12 Informatieverplichtingen

12.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken, zal opdrachtgever leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

12.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij opdrachtgever.

12.3 In verband met de continuïteit zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door opdrachtgever gewenste doelstellingen.

12.4 Leverancier is enkel gehouden opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

Art. 13 Project- en stuurgroepen

13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette werknemers en/of hulppersonen deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer 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.

13.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

Art. 14 Termijnen

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

14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

14.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij opdrachtgever leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.5 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties et cetera) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien opdrachtgever 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 opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Art. 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door opdrachtgever of een door opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen in ieder geval als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

15.2 Indien opdrachtgever 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 ongedaan making zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en

worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15.3 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 met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zes maanden.

Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

15.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikelid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Art. 16 Aansprakelijkheid van leverancier

16.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een 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 opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer bedragen dan het door de verzekeraar van leverancier uitbetaalde bedrag.

16.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

16.3 De in artikel 16.1 en 16.2 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

16.4 de in artikel 16.1 en 16.2 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 leverancier.

16.5 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

16.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

16.7 Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek en/of fout in (de inhoud van) een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd / ter beschikking is gesteld van welke aard dan ook en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

16.8 Opdrachtgever is volledig en voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het eigen gebruik en het gebruik door derden/ afnemers van opdrachtgever (waaronder mede begrepen patiënten van opdrachtgever) van de (inhoud van de) door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen en/of verrichtte dienstverlening van welke aard (waaronder mede begrepen farmaceutische en/of medische aard) dan ook.

16.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Art. 17 Overmacht

17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

17.2 Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan elke van de wil van leverancier onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, zoals: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) algemene vervoersproblemen en (viii) indien een of meerdere door leverancier ter uitvoering van de overeenkomst ingezette werknemers en/of hulppersonen om gezondheidsredenen niet in staat is zijn/haar werkzaamheden te verrichten en/of taken uit te voeren.

17.3 Indien leverancier bij het intreden van de overmachtssituatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen jegens opdrachtgever heeft voldaan, is zij gerechtigd het reeds geleverde afzonderlijk bij opdrachtgever in rekening te brengen.

Art. 18 Wijziging en meerwerk

18.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

18.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

18.3 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan dit van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en/of de haalbaarheid van overige (fatale) termijnen en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed, hetgeen nimmer een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst oplevert.

Art. 19 Overdracht van rechten en verplichtingen

19.1 Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

19.2 Leverancier is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Art. 20 Uitvoering overeenkomst (van dienstverlening)

20.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

20.2 Leverancier 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 leverancier.

20.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde (hulp)persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze (hulp)persoon te vervangen door één of meerdere (hulp)personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

20.4 Leverancier is ter (gedeeltelijke) uitvoering van de overeenkomst te allen tijde gerechtigd derden/hulppersonen in te schakelen

20.5 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van haar diensten aanwijzingen van opdrachtgever 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,

zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

Art. 21 Service Level Agreement

21.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

21.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen, materialen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing gelaten. Behoudens door opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Art. 22 Back-up

22.1 Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van opdrachtgever omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

22.2 Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Art. 23 Toepasselijk recht en geschillen

23.1 De rechtsverhouding tussen leverancier en opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

23.2 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

23.3 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de rechtsverhouding tussen partijen, zullen bij uitsluiting aanhangig gemaakt worden bij de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, behoudens het recht van leverancier om het geschil aanhangig te maken bij een andere rechtbank die bevoegd is van het geschil kennis te nemen.

Hoofdstuk 2. Advisering en consultancy

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

Art. 24 Uitvoering advies en consultancydiensten

24.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die opdrachtgever verstrekt en de medewerking van opdrachtgever en derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

24.2 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

24.3 Het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij opdrachtgever, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

24.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Art. 25 Rapportage

25.1 Leverancier zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 26 Vergoeding

26.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 3. Educatieservices

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

Art. 27 Aanmelding en annulering

27.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

27.2 Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van opdrachtgever op grond van de overeenkomst. Het is opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

27.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

27.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door opdrachtgever of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of nietverschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die opdrachtgever op grond van de overeenkomst heeft.

Art. 28 Uitvoering opleiding

28.1 Opdrachtgever aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

28.2 Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

28.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van opdrachtgever, zal opdrachtgever zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

28.4 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidings-materialen of -middelen is opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

Art. 29 Prijs en betaling

29.1 Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.

29.2 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.