

**Algemene Voorwaarden Vendic**  
**versie 10 januari 2025**

**1. Definities**

- 1.1. De begrippen die in deze Algemene Voorwaarden met hoofdletters zijn aangeduid, en zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt, hebben de hieronder gegeven betekenis:
- 1.1.1. Acceptatieprocedure: de acceptatie zoals bedoeld in Artikel 9;
  - 1.1.2. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Vendic;
  - 1.1.3. Artikel: een artikel in deze Algemene Voorwaarden;
  - 1.1.4. Backlog: een geïnventariseerde lijst van Work Items, welke altijd onderhevig is aan wijzigingen;
  - 1.1.5. Diensten: alle werkzaamheden die Vendic ter uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Klant verricht;
  - 1.1.6. Hosting: de Dienst met betrekking tot het op afstand ter beschikking stellen en houden van gegevens en/of applicaties via het internet of een ander netwerk;
  - 1.1.7. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee samenhangende rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, bedrijfsgeheimen, databankrechten, domeinnaamrechten, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten en rechten op know-how;
  - 1.1.8. Kantooruren: van 09:00 tot 17:00 uur op doordeweekse dagen met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen;
  - 1.1.9. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Vendic de Overeenkomst heeft gesloten;
  - 1.1.10. Offerte: de aanbieding die Vendic aan Klant heeft gedaan voor het verrichten van Diensten;
  - 1.1.11. Overeenkomst: de overeenkomst die tussen Vendic en Klant is overeengekomen en op basis waarvan Vendic aan Klant de Diensten verricht;
  - 1.1.12. Partij: Vendic en/of Klant;
  - 1.1.13. Personeel: de door Partijen in te schakelen natuurlijke personen of hulppersonen;
  - 1.1.14. Release Plan: het projectplan voor de uitvoering van de Overeenkomst dat de reikwijdte van de Overeenkomst vormt en bestaat uit een omschrijving van de Software, de fases en mijlpalen, de User Stories en de Sprints (waaronder inhoud per Sprint, aantal Sprints en duur van de Sprint), zoals nader omschreven in de Overeenkomst;
  - 1.1.15. Schriftelijk: schriftelijke communicatie waaronder ook begrepen per e-mail of ander elektronisch medium;

- 1.1.16. Software: de Dienst tot het uitvoeren van software-ontwikkeling door Vendic in het kader van de Overeenkomst;
- 1.1.17. Sprints: een korte iteratie voor het ontwikkelen en testen van Work Items;
- 1.1.18. Substantiële Fout: substantiële storingen dan wel bugs in de Software, bestaande uit een technisch probleem waardoor het gebruik van de Software in productie verminderd of niet mogelijk is. Van een Substantiële Fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze door Vendic reproduceerbaar is; Interpretatieverschillen of afwijkende oplevercriteria zijn niet als Substantiële Fout aan te merken;
- 1.1.19. Team: een multidisciplinaire groep met Personeel van beide Partijen;
- 1.1.20. User Stories: een omschrijving van de vereisten die Klant aan de Software stelt om de in onderling overleg bepaalde bedrijfsdoeleinden van Software te kunnen behalen;
- 1.1.21. Vendic: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Vendic B.V., geregistreerd in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 71547169 en kantoorhoudende aan de Keulenstraat 7 (7418 ET) te Deventer;
- 1.1.22. Vergoeding: de geldbedragen die Klant voor het verrichten van de Diensten aan Vendic dient te betalen;
- 1.1.23. Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst waarin Partijen afspraken hebben vastgelegd over de verwerking van persoonsgegevens;
- 1.1.24. Work Items: de te ontwikkelen (delen van) functionaliteiten van de Software uit de Backlog.

## 2. Totstandkoming Overeenkomst

- 2.1. Vendic zal aan Klant een Offerte uitbrengen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst is inbegrepen en welke Vergoeding Klant bij aanvaarding van de Offerte verschuldigd is.
- 2.2. De in de Offerte genoemde omschrijving van de Dienst is bindend. Vendic is niet gebonden aan een afwijkend in het op aanvaarding strekkend antwoord van Klant, ook niet wanneer dit antwoord slechts op triviale punten afwijkt van de Offerte.
- 2.3. Een Offerte is geldig voor de duur van dertig (30) kalenderdagen na de datum van verzending door Vendic, tenzij anders in de Offerte is aangegeven.
- 2.4. Als blijkt dat Klant onjuiste gegevens aan Vendic heeft verstrekt op basis waarvan Vendic een Offerte heeft uitgebracht, dan is Vendic gerechtigd de prijzen uit de Offerte aan de juiste gegevens aan te passen, ook nadat de Overeenkomst al tot stand is gekomen.
- 2.5. Vendic kan niet aan het aanbod in haar Offerte worden gehouden als Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.6. Klant dient de Offerte Schriftelijk te aanvaarden door ondertekening van de Overeenkomst waarbij de Offerte als bijlage is toegevoegd. Indien Klant op andere wijze instemt met de Offerte, of indien Vendic redelijkerwijs een gedraging van Klant mag aanmerken als (indruk van) (gewekte) instemming, dan mag Vendic de Offerte als aanvaard en derhalve als Overeenkomst beschouwen.

- 2.7. Bepalingen of voorwaarden van Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Vendic alleen bindend als en voor zover deze door Vendic uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.8. De algemene voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing.
- 2.9. Indien één of meer van de bepalingen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden ongeldig, in strijd met de wet of onafdwingbaar zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling, ter vervanging van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling, die zo veel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.
- 2.10. In het geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, geldt dat het bepaalde in de Overeenkomst voorrang heeft.

### **3. Dienstverlening**

- 3.1. Vendic zal zich inspannen om de Overeenkomst uit te voeren ten behoeve van Klant conform de Offerte, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.
- 3.2. Alle door Vendic geleverde Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Vendic in de Offerte uitdrukkelijk Schriftelijk een bepaald nauwkeurig gedefinieerd resultaat heeft gegarandeerd.
- 3.3. Klant erkent dat het slagen van de Overeenkomst mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking met Vendic. Klant zal daarom alle medewerking verlenen om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst door Vendic mogelijk te maken. In het bijzonder zal Klant er voor zorgen dat alle gegevens, inlichtingen en/of medewerking waarvan Vendic aangeeft dat deze noodzakelijk of gewenst zijn, of waarvan Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, tijdig en correct aan Vendic worden verstrekt.
- 3.4. Vendic is niet gehouden bij de uitvoering van haar Diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet als door deze aanwijzingen de inhoud en/of de omvang van de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld (maar is daartoe wel gerechtigd en om daarvoor Vergoedingen in rekening te brengen).
- 3.5. Vendic zal zich ervoor inspannen de door haar ten aanzien van de Overeenkomst gebruikte software up-to-date te houden. Vendic behoudt zich het recht voor om bepaalde updates niet te installeren.
- 3.6. Het is Klant niet toegestaan om haar door Vendic toegekende gebruikersgegevens, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gebruikersnamen en wachtwoorden aan derden te verstrekken, tenzij dit uitdrukkelijk Schriftelijk door Vendic is toegestaan.
- 3.7. Klant zal relevante wijzigingen in haar gegevens, zoals bijvoorbeeld een wijziging in haar adres- en/of factuurgegevens, onverwijld doorgeven aan Vendic en in ieder geval op eerste verzoek van Vendic.
- 3.8. Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als contactpersoon hebben aangewezen.
- 3.9. Partijen verplichten zich jegens elkaar de contactpersoon van de andere Partij tijdig en adequaat te informeren over al hetgeen voor de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst van belang is. Partijen zijn tevens gehouden uit eigen beweging bij de andere Partij informatie in te winnen indien zij wetenschap hebben van omstandigheden die voor de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn. Deze informatieplicht doet geen afbreuk aan de mededelingsplicht van de andere Partij, indien van toepassing.

- 3.10. Partijen verplichten zich jegens elkaar medewerking te verlenen zodat de Diensten op basis van de overeengekomen eisen en criteria kunnen worden verricht.
- 3.11. Voor de uitvoering van de Diensten kan Klant ook gebonden zijn aan de voorwaarden van derde partijen. Deze voorwaarden gelden tussen Klant en de betreffende derde partij(en), Vendic is daaraan niet gebonden. Klant machtigt Vendic hierbij om de voor de Diensten benodigde overeenkomsten met derde partijen namens Klant aan te gaan. Vendic is bij die overeenkomst(en) geen partij.
- 3.12. De door Vendic voor de uitvoering en/of de voltooiing van de Dienst genoemde termijnen hebben steeds een indicatief karakter. De termijnen zijn nooit fatale termijnen. Vendic is bij overschrijding van een termijn steeds pas in verzuim, nadat zij door Klant Schriftelijk en deugdelijk in gebreke is gesteld, waarbij haar een redelijke termijn wordt gegund om alsnog na te komen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Vendic in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 3.13. Als Vendic op verzoek of met voorafgaande toestemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, dan zal de Vergoeding voor deze prestaties door Klant tegen de overeengekomen (uur)tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke (uur)tarieven worden berekend.
- 3.14. Als Klant aan Vendic een verzoek doet tot het verrichten van meerwerk, zoals bedoeld in het voorgaande lid, dan is Vendic niet gehouden om aan dat verzoek te voldoen. Vendic kan van Klant verlangen dat een aparte overeenkomst voor deze (meer)werkzaamheden wordt gesloten.
- 3.15. Indien Klant meer werkzaamheden wenst, dan is dit geen grondslag voor ontbinding of vernietiging van de Overeenkomst door Klant.
- 3.16. Als werkzaamheden door Vendic worden verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen en voor die Overeenkomst een vaste prijs was overeengekomen, dan zal Vendic Klant op verzoek Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van het meerwerk.

#### **4. Softwareontwikkeling**

- 4.1. Indien Partijen de ontwikkeling van Software zijn overeengekomen, aanvaarden ze en zijn ze er mee bekend dat Vendic de Software zal ontwikkelen volgens de "agile methode", zoals nader omschreven in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. Klant garandeert bekend te zijn met deze methode en staat in voor de nakoming van haar eigen verplichtingen in dat kader.
- 4.2. De Software zal worden ontwikkeld op basis van – en is beperkt tot – het in onderling overleg tot stand gekomen Release Plan.
- 4.3. De Software ontwikkeling wordt verricht door het Team.
- 4.4. Partijen aanvaarden dat de werkzaamheden voor de Overeenkomst bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg dienen te worden opgenomen in en ook kunnen worden aangepast met inachtneming van het Release Plan.
- 4.5. Partijen kunnen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst besluiten het Release Plan van tijd tot tijd te herzien.
- 4.6. Klant aanvaardt het risico dat de Software niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zal beantwoorden en dat alle Work Items hoeven te worden opgepakt.

## **5. Sprints**

- 5.1. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende Sprint gelden.
- 5.2. Per Sprint ligt de focus op Work Items die zijn opgenomen in de Backlog, welke worden behandeld met inachtneming van de door Klant ingedeelde prioriteit.
- 5.3. Voor elk Work Item vindt een relatieve inschatting plaats van de benodigde inspanning aan de hand van story points.
- 5.4. Op basis van de benodigde inspanning en de omvang en kwaliteit van het Team wordt bepaald hoeveel Sprints zullen plaatsvinden.
- 5.5. Het invullen van de Backlog kan ook tijdens een of meer Sprints gebeuren.
- 5.6. Per Sprint zullen Vendic en Klant hun vertegenwoordigers aanstellen voor het Team die de Sprint voor hen zullen uitvoeren.
- 5.7. Het Team formuleert bij aanvang van een Sprint duidelijke criteria wanneer de Sprint af is in het licht van het uiteindelijke doel (definition of done). Indien zulke criteria niet zijn geformuleerd, geldt dat wanneer de maandelijks vooraf beschikbaar gestelde uren op zijn als definition of done.
- 5.8. Het Team zal zeer regelmatig overleg voeren over de voortgang van iedere Sprint en de algehele realisatie van het Project.
- 5.9. Het resultaat van een Sprint is een stuk volledig geteste en werkende (onderdeel van de) Software dat voldoet aan de criteria bedoeld in Artikel 5.7. Daartoe vindt aan het einde van een Sprint doorgaans een Acceptatieprocedure plaats waarin wordt gekeken of de gebouwde Work Items gereed zijn. Een formele eind acceptatie is er niet.
- 5.10. Substantiële fouten kunnen meteen worden hersteld, in de volgende Sprint, of in een separate herstel-Sprint.
- 5.11. Als een Work Item niet (helemaal) kan worden gebouwd of hersteld tijdens een Sprint, bepaalt het Team of dit in de volgende Sprint kan dan wel moet gebeuren.
- 5.12. Klant staat ervoor in minimaal het aantal Sprints met Vendic door te lopen dat bij Overeenkomst is bepaald.

## **6. Verantwoordelijkheid Klant**

- 6.1. Klant is productowner en in die zin verantwoordelijk voor het Release Plan en eindverantwoordelijk voor uitvoering van het Project. Klant zal in dat kader in ieder geval zorg dragen voor, maar niet beperkt tot, het verzamelen van de requirements, het opstellen van de User Stories en het vertalen daarvan naar Work Items, het opstellen van de Backlog, het prioriteren van Work Items, en het maken van realistische inschattingen ten aanzien van benodigde inspanningen, doorlooptijd en kosten voor de per Sprint te ontwikkelen Work Items.
- 6.2. Klant is gerechtigd tot het maken van de functionele keuzes ter realisatie van de Software. Vendic is niet verplicht om deze keuzes op te volgen. Vendic kan Klant daarvoor input geven, meer in het bijzonder vanuit technisch oogpunt, welke Klant is gehouden op te volgen.
- 6.3. Klant staat ervoor in dat de Backlog realistisch tot stand is gekomen en dus dat de Software van een bepaald aantal punten uitgaat die gerealiseerd kunnen worden.
- 6.4. Indien blijkt dat de Backlog te vol was met Work Items en/of dat Work Items niet binnen de daarvoor ingeschatte tijd c.q. Sprint gerealiseerd konden worden, is Vendic gerechtigd tot het uitvoeren van extra Sprints dan wel tot het – in overleg – schrappen van (andere) Work Items.

- 6.5. Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst is er sprake van voortgangsbewaking door Klant, waarbij voortdurend gemonitord wordt waar het traject staat en hoeveel tijd nog nodig is (velocity). Klant garandeert voortvarendheid van de door haar tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen aan de zijde van de Klant, is Vendic gerechtigd, maar niet verplicht, de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 6.6. Klant dient de capaciteit en deskundigheid van het Team te controleren en, waar nodig, bij te sturen, meer in het bijzonder in het kader van de voortgangsbewaking en voldoende mate van beslissingsbevoegdheid.
- 6.7. Klant is tevens verantwoordelijk voor de coördinatie, het overleg en alle afspraken met derde partijen alsmede het Klantcontact.

## **7. Medewerking door Klant**

- 7.1. Klant zal voor het Team in elk geval één contactpersoon beschikbaar stellen voor werkoverleg met Vendic om de technische en functionele specificaties en andere eisen per Sprint gedurende de ontwikkeling bij te kunnen stellen.
- 7.2. Klant zorgt ervoor dat de door haar aangestelde vertegenwoordigers in het Team bestaan uit deskundige en vakbekwame professionals die op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen die relevant zijn voor het uitvoeren van het Project.
- 7.3. Klant garandeert dat de door haar ingezette medewerkers beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 7.4. Klant garandeert dat de door haar ingezette medewerkers, welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst niet zullen worden gewijzigd.
- 7.5. Indien een lid van het Team naar het oordeel van Vendic niet naar behoren functioneert, is Klant gehouden deze te vervangen.
- 7.6. Klant zal zorgdragen 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 ten aanzien van (nadere) besluitvorming.
- 7.7. Klant erkent dat het welslagen van de werkzaamheden onder de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Vendic mogelijk te maken zal Klant Vendic steeds tijdig alle door Vendic nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en/of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 7.8. Indien is overeengekomen dat Klant apparatuur, programmatuur, materialen of gegevens aan Vendic ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikkingstelling of gebruik van dergelijke apparatuur, programmatuur, materialen of gegevens en zal Vendic vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen of gebruiken inbreuk maakt tegen elke actie welke is gebaseerd op enig recht van derden.
- 7.9. Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door Vendic nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de wensen van Vendic ter beschikking van Vendic stelt, heeft Vendic het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft Vendic tevens het

recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Vendic in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van Vendic tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

- 7.10. In de gevallen dat de medewerkers van Vendic ten kantore van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten en de beschikbaarheid daarvan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie faciliteiten. Tevens zal Klant er zorg voor dragen dat deze medewerkers ongestoord hun werkzaamheden kunnen verrichten. Klant zal kosteloos zorg dragen voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste en noodzakelijke faciliteiten, waaronder een PC. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden.
- 7.11. Klant vrijwaart Vendic en haar leveranciers tegen alle aanspraken, procedures, verliezen en/of direct en/of indirect geleden schade van derde partijen, die zijn gebaseerd op, of voortvloeien uit, (i) de beschuldiging dat enige activiteit van Klant op enige manier onrechtmatig is, waaronder begrepen maar niet beperkt tot activiteiten die in strijd zijn met de Overeenkomst en/of een inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten opleveren; en/of (ii) de onrechtmatige en/of ondeugdelijke nakoming van de Overeenkomst door Klant.

## **8. Verplichtingen Vendic**

- 8.1. Vendic zal de Sprints uitvoeren aan de hand van het Release Plan.
- 8.2. Vendic is gerechtigd tot het maken van de technische keuzes ter realisatie van de Software. Klant kan Vendic daarvoor input geven, maar Vendic is niet gehouden deze input op te volgen. Vendic kan in dit kader, naar eigen beoordeling, Work Items toevoegen, aanpassen of verwijderen, meer in het bijzonder in het kader van technische vereisten.
- 8.3. Vendic is niet verplicht een vaste capaciteit beschikbaar te stellen. Vendic is gerechtigd om naar gelang de verlangde werkzaamheden capaciteit vrij te maken c.q. te beperken. Indien de capaciteit dit verlangt, kunnen Work Items derhalve later worden opgepakt.
- 8.4. Vendic is gerechtigd om derde partijen in te schakelen en rechten en/of verplichtingen over te dragen.
- 8.5. Vendic spant zich in de Software te ontwikkelen met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap en de uitgangspunten van de Overeenkomst, waaronder begrepen de uitgangspunten van de agile ontwikkelmethode.
- 8.6. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is Vendic niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen Software, ook niet indien die software nodig is voor het gebruik en/of onderhoud van de Software. Indien in afwijking van het vorenstaande door Vendic tevens andere dan de overeengekomen Software ter beschikking gesteld moet worden, kan Vendic verlangen dat Klant daarvoor een separate Schriftelijke overeenkomst aangaat.

## **9. Acceptatie**

- 9.1. Testen is een vast onderdeel van elke Sprint. Tijdens dan wel na iedere Sprint zal Klant het deel van de geleverde Software testen voor acceptatie. Klant zal de Acceptatieprocedure met voldoende gekwalificeerd Personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op het deel van de geleverde Software.
- 9.2. Klant is bij de Acceptatieprocedure verplicht om onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Software beantwoordt aan de in Artikel 5.7

afgesproken criteria en/of eventuele Substantiële Fouten bevat. Eventuele bijstand die Vendic verleent bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure is geheel voor risico van Klant.

- 9.3. Een opgeleverd deel van de Software zal als geaccepteerd gelden zodra het voldoet aan de omschrijving van de criteria. De opleverdatum van het deel van de Software zal de datum betreffen waarop de Sprint als geaccepteerd zal gelden.
- 9.4. Indien bij het uitvoeren van de Acceptatietest blijkt dat de Software niet voldoet aan de criteria genoemd in Artikel 5.7 en/of Substantiële Fouten bevat, zal Klant Vendic daarover op Schriftelijke, begrijpbare en overzichtelijke wijze informeren, uiterlijk op de laatste dag van de Sprint. Klant is zich ervan bewust dat herstel hiervan ontwikkelcapaciteit in beslag neemt, die ten laste kan komen op de betreffende Sprint. Partijen kunnen derhalve overeenkomen dat eventuele Substantiële Fouten worden opgepakt in een separate herstel-Sprint. Vendic zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Substantiële Fouten binnen dezelfde Sprint dan wel de volgende Sprint of een separate herstel-Sprint te herstellen. Vendic is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
- 9.5. Het gedeelte van de geleverde Software zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
  - 9.5.1. indien geen Acceptatieprocedure plaatsvindt;
  - 9.5.2. op de eerste dag na de Sprint; dan wel
  - 9.5.3. vanaf het moment dat Klant de Software voor productieve of operationele doeleinden gebruikt, welk gebruik uitdrukkelijk voor rekening en risico van de Klant is;
  - 9.5.4. indien Vendic voor het einde van de Sprint niet over Substantiële Fouten is geïnformeerd conform Artikel 9.4;
  - 9.5.5. als het ontwikkelde deel van de Software, naar oordeel van Vendic, geen Substantiële Fouten bevat, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens Artikel 9.6 aan Acceptatie niet in de weg staan, vanaf de datum genoemd in Artikel 9.5.1;
  - 9.5.6. op het moment dat de conform Artikel 9.4 genoemde Substantiële Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens Artikel 9.6 aan Acceptatie niet in de weg staan.
- 9.6. Acceptatie van (een gedeelte van) de Software mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de overeengekomen criteria en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Software redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de look-and-feel en lay out van de gebruikersinterfaces.
- 9.7. Acceptatie van de Software op één der wijzen als bedoeld in dit Artikel heeft tot gevolg dat Vendic gekweten is van de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Software.
- 9.8. Na het doorlopen van de laatste Sprints aanvaardt Klant de Software in de staat waarin deze zich op dat moment bevindt ('as is, where is'). Vendic is na het doorlopen van de laatste Sprint niet gehouden tot herstel van Fouten.
- 9.9. Het recht op nakoming van Klant is beperkt is tot het gezamenlijk uitvoeren van de Sprints.

## 10. Hosting

- 10.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Klant aangeleverde data aan derden, zoals in geval van (web)Hosting of e-maildiensten, geldt aanvullend het in dit Artikel bepaalde.
- 10.2. Vendic zal zich inspannen de met Klant in de opdracht overeengekomen Hosting ten behoeve van Klant te verrichten.
- 10.3. Vendic kan ten behoeve van de bestrijding van spam, denial of service aanvallen en andere vormen van overlast filters installeren of aan Klant ter beschikking stellen. Vendic zal zich inspannen om te zorgen dat deze filters correct werken voor zover dat binnen haar macht ligt. Vendic kan niet garanderen dat de filters altijd de juiste informatie doorlaten of blokkeren.
- 10.4. Onder de met de Klant gesloten Overeenkomst valt niet het maken van reservekopieën (back-ups) door Vendic of het op andere wijze verzorgen van uitwijk- en/of hersteldiensten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 10.5. Klant zal zich onthouden van het (doen) opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met (bepalingen van) Nederlands recht, waaronder maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
  - 10.5.1.1. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discrimineren en/of haatzaaiend is;
  - 10.5.1.2. erotisch of pornografisch is, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan op grond van de Overeenkomst;
  - 10.5.1.3. inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder maar niet uitsluitend begrepen Intellectuele Eigendomsrechten;
  - 10.5.1.4. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder maar niet uitsluitend begrepen het zonder wettelijke geldige grondslag verspreiden van persoonsgegevens van derden;
  - 10.5.1.5. hyperlinks, torrent of vergelijkbare informatie bevat waarvan Klant weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze verwijzen naar materiaal dat inbreuk maakt op de rechten van derden;
  - 10.5.1.6. ongevraagde commerciële, charitatieve en/of ideële communicatie bevat; of
  - 10.5.1.7. malware of andere kwaadaardige inhoud, zoals virussen of spyware, bevat.
- 10.6. Klant zal geen internetgebruikers hinderen of schade toebrengen aan de servers van Vendic. Het is klant niet toegestaan processen, programma's of applicaties, al dan niet via de server(s) (van Vendic), op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Vendic en/of internetgebruikers hindert en/of schade toebrengt.
- 10.7. Klant zal ervoor zorgen dat de door haar gebruikte software te alle tijde up-to-date is.
- 10.8. Als Vendic meent dat Klant handelt in strijd met dit artikel, dan is Vendic gerechtigd om alle maatregelen te treffen die zij redelijkerwijs nodig acht om de gevolgen te beperken, waaronder maar niet uitsluitend begrepen, het al dan niet tijdelijk (gedeeltelijk) buiten gebruik stellen van de Dienst.
- 10.9. Vendic kan een limiet stellen aan de door Klant te gebruiken schijfruimte en/of data met betrekking tot de Hostingdienst al dan niet binnen een bepaalde tijdsperiode.
- 10.10. In het geval de Klant de in de Overeenkomst overeengekomen schijfruimte en/of datalimiet overschrijdt, dan zal Vendic een extra Vergoeding aan Klant in rekening brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk andere gevolgen van overschrijding van die limiet(en) zijn overeengekomen.
- 10.11. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig gedragen en zal ervoor zorgdragen dat zij zich niet onrechtmatig jegens derden gedraagt. In het bijzonder zal Klant de Intellectuele Eigendomsrechten, privacyrechten en andere rechten van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens (doen) verspreiden, geen

- ongoorloofde toegang tot gegevens (doen) verschaffen, geen virussen of andere malware (doen) verspreiden en zich onthouden van het (doen) plegen van strafbare feiten.
- 10.12. Als een derde Ventic erop wijst dat op een door Ventic via de Hosting aan Klant ter beschikking gestelde website, applicatie, systeem of ander onderdeel van de Dienst volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde en/of onrechtmatig, strafbaar of anderszins in strijd met het voorgaande lid wordt gehandeld, dan is Ventic, onder meer om haar aansprakelijkheid jegens die derde te voorkomen of beperken, gerechtigd het betreffende onderdeel van de dienstverlening met onmiddellijke ingang af te sluiten, dan wel de betreffende informatie te verwijderen.
- 10.13. Voor dat Ventic overgaat tot het afsluiten van het betreffende onderdeel van de dienstverlening als bedoeld in het voorgaande lid, kan Ventic aan Klant verzoeken om de informatie in strijd met lid 1 van dit Artikel te verwijderen. Klant is gehouden om aan dit verzoek onverwijld gehoor te geven.
- 10.14. Indien Klant in strijd handelt met lid 1 van dit Artikel dan is Ventic gerechtigd om de contactgegevens of andere bij Ventic beschikbare contactgegevens van Klant aan de derde en/of bevoegde instanties te verstrekken.
- 10.15. Indien Klant via de Hosting strafbare feiten pleegt, of doet plegen, dan is Ventic gerechtigd om daarvan aangifte te doen en alle bij haar beschikbare gegevens in het kader van het onderzoek aan de politie te verstrekken.
- 10.16. Onverminderd het overige dat is bepaald in deze Algemene Voorwaarden, is Ventic niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook als gevolg van het afsluiten van de Dienst en/of het verwijderen van informatie, zoals bedoeld in dit Artikel.

## **11. Licenties**

- 11.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het ter beschikking stellen van Software, geldt voorts het in dit Artikel bepaalde.
- 11.2. Ventic zal Klant de software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst ter beschikking stellen voor de duur van de Overeenkomst op basis van een licentie zoals in de Overeenkomst overeengekomen.
- 11.3. De door Ventic aan Klant verstrekte licentie is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 11.4. De verplichting van Ventic tot terbeschikkingstelling van de software en de aan Klant verstrekte licentie strekken uitsluitend tot de objectcode van de software en uitdrukkelijk niet tot de broncode van de Software.
- 11.5. De broncode van de Software en de bijbehorende technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld.
- 11.6. Klant zal de overeengekomen beperkingen op de licentie, waaronder die in de Overeenkomst en in deze Algemene Voorwaarden, steeds naleven.
- 11.7. Ventic garandeert niet dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant.
- 11.8. Ventic zal – naar haar keuze – de Software op een gegevensdrager, dan wel online aan Klant ter beschikking stellen.
- 11.9. Indien uitdrukkelijk is overeengekomen dat ook gebruikersdocumentatie aan Klant ter beschikking wordt gesteld, dan zal Ventic deze – naar haar keuze – in papieren of digitale vorm verstrekken in een door Ventic te bepalen taal.
- 11.10. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het installeren, inrichten en instellen van de Software.

- 11.11. Als en voor zover Vendic software van een derde aan Klant ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft de software van die derde de licentievoorwaarden van die derde tussen Vendic en Klant van toepassing zijn en indien vereist in de plaats treden van daarmee strijdige voorwaarden in deze Algemene Voorwaarden. Als de licentievoorwaarden van derden – om welke reden dan ook – niet van toepassing zijn of blijken, dan gelden de licentievoorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden.
- 11.12. Indien sprake is van software van derden, zoals bedoeld in het voorgaande lid, dan, zal Vendic dit aan Klant mededelen en zal Vendic deze licentievoorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Klant verstrekken.

## **12. Personeel**

- 12.1. Indien dit in de Overeenkomst is overeengekomen, dan zal Vendic Personeel ter beschikking stellen aan Klant om bij Klant werkzaamheden te verrichten, op de wijze die in de Overeenkomst is overeengekomen.
- 12.2. Vendic zal zich ervoor inspannen dat Personeel dat bij de Klant werkzaamheden moet verrichten over de juiste competenties beschikt om die werkzaamheden zorgvuldig uit te voeren.
- 12.3. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Klant niet gerechtigd een keuze te maken voor bepaald ter beschikking te stellen Personeel.
- 12.4. Vendic is te allen tijde en in ieder stadium gerechtigd het (toegezegde) Personeel te vervangen door ander Personeel met soortgelijke competenties.
- 12.5. Indien Klant wenst te kunnen beschikken over een vast team van Personeel, dan spant Vendic zich ervoor in dat te realiseren. Vendic biedt daartoe echter geen garanties.
- 12.6. Klant zal het Personeel van Vendic toegang geven tot de locatie(s) waar het Personeel de werkzaamheden moet verrichten en tot de locaties waar het Personeel redelijkerwijs toegang toe moet hebben om de werkzaamheden zorgvuldig uit te kunnen voeren.
- 12.7. Klant zal het Personeel een werkomgeving bieden waar het Personeel veilig is en haar werkzaamheden zorgvuldig uit kan voeren.
- 12.8. Klant zal het Personeel van Vendic alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van het verrichten van de werkzaamheden.
- 12.9. Het is Klant niet toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaar daarna Personeel van Vendic in dienst te nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, tenzij Vendic hiervoor uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 12.10. In het geval Klant in strijd handelt met het bepaalde in het voorgaande lid, dan is Klant per overtreding een direct opeisbare boete van € 10.000,- aan Vendic verschuldigd, te vermeerderen met € 500,- voor iedere dag of ieder dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Vendic op (aanvullende) schadevergoeding.

## **13. Prijs en Vergoeding**

- 13.1. Alle genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege zijn of worden opgelegd.
- 13.2. Alle genoemde prijzen zijn in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 13.3. Vendic is gerechtigd de gehanteerde prijzen in de Overeenkomst te verhogen. Vendic zal Klant hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Klant heeft bij zo een prijsverhoging het recht de Overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

- 13.4. Vendic is gerechtigd de gehanteerde prijzen in de Overeenkomst jaarlijks, vanaf de maand januari, met maximaal 5% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 13.5. Bij gebreke van een Schriftelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de werkzaamheden van Vendic steeds per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 13.6. Vendic zal aan Klant via elektronische weg een factuur sturen voor het verschuldigde bedrag. De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na de datum van de factuur, tenzij anders overeengekomen.
- 13.7. Als de Klant volgens de Overeenkomst bestaat uit meerdere personen (natuurlijke personen en/of rechtspersonen), dan is iedere persoon hoofdelijk aansprakelijk tegenover Vendic om de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen.
- 13.8. Bij een niet-tijdige betaling van de factuur door Klant is Klant van rechtswege in verzuim. Klant is in een dergelijk geval over het factuurbedrag de wettelijke handelsrente en € 15,- administratiekosten (per factuur) verschuldigd.
- 13.9. Bij een niet-tijdige betaling is Klant, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, naast het verschuldigde bedrag, direct opeisbaar en niet voor matiging vatbaar, de daarop verschenen rente en de administratiekosten, gehouden tot volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder kosten voor incassobureaus, advocaten en deurwaarders, een en ander onverminderd de overige rechten van Vendic op grond van de wet en/of de afspraken tussen partijen, waaronder uitdrukkelijk begrepen het recht op (aanvullende) schadevergoeding. De buitengerechtelijke (incasso)kosten zullen worden berekend volgens de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten (BIK), tenzij de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke (incasso)kosten hoger zijn. In dat laatste geval worden de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke (incasso)kosten bij Klant in rekening gebracht.
- 13.10. In het geval dat Vendic het verlenen van de Dienst heeft opgeschort, omdat Klant niet-tijdig heeft betaald, dan kan Vendic voor het opnieuw opstarten van de Dienst van Klant verlangen dat zij, naast de volledige vordering(en), een aanvullend bedrag aan Vendic betaalt om de Dienst weer op te starten, zoals heraansluitingskosten.
- 13.11. In het geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Klant niet langer vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, dan staat het Vendic vrij om de Overeenkomst direct met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder dat op Vendic enige verplichting komt te rusten, zoals de verplichting tot betaling van schadevergoeding. De vorderingen van Vendic op Klant zijn in deze gevallen onmiddellijk opeisbaar.

#### **14. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 14.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, zoals materialen, software, websites, ontwerpen, documentatie, analyses, protocollen, adviezen, rapporten, offertes, databestanden en configuratiebestanden waarop Intellectuele Eigendomsrechten kunnen rusten, en het voorbereidend materiaal daarvan, rusten bij Vendic en/of haar licentiegever(s).
- 14.2. Klant krijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die haar op grond van de Overeenkomst of de wet toekomen.
- 14.3. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om enige informatie die in het kader van het verlenen van de Dienst toegankelijk wordt gemaakt te downloaden, te kopiëren, te wijzigen, te reverse engineeren,

openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of voor een ander doeleinde te gebruiken dan de in de Overeenkomst genoemde doeleinden, tenzij dwingend Nederlands recht dit gebruik toestaat.

- 14.4. Indien Klant een reservekopie van software wenst, dient zij een verzoek daartoe te richten aan Vendic. Indien een reservekopie voor het beoogde gebruik noodzakelijk is, zal Vendic – op kosten van Klant – een reservekopie voor Klant maken. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan deze reservekopie te verhandelen of te verspreiden.
- 14.5. Klant zal geen aanduiding(en) omtrent het vertrouwelijk karakter, dan wel van enig Intellectueel Eigendomsrecht, op enig werk (doen) verwijderen of (doen) wijzigen.
- 14.6. Vendic is gerechtigd om (al dan niet zichtbare) technische maatregelen te treffen ter bescherming van materialen of andere werken. Het is Klant niet toegestaan om deze beveiligingsmaatregelen te omzeilen of te verwijderen.
- 14.7. Klant staat ervoor in dat zij bij het gebruik van de Dienst geen inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van derden. Klant vrijwaart Vendic tegen alle vorderingen en andere aanspraken van derden die gebaseerd zijn op inbreuk(en) op Intellectuele Eigendomsrechten.
- 14.8. Klant verstrekt aan Vendic een onbeperkte licentie om alle door Klant via de Diensten en/of systemen van Vendic verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven, te kopiëren of openbaar te maken op elke door Vendic geschikt geachte wijze voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de nakoming van de Overeenkomst door Vendic.

## **15. Verwerkersovereenkomst**

- 15.1. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst door Vendic persoonsgegevens van Klant of namens Klant worden verwerkt, dan zijn de bepalingen uit dit Artikel van toepassing. Deze persoonsgegevens zullen conform deze Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt.
- 15.2. Indien een afzonderlijke Verwerkersovereenkomst onderdeel vormt van de Overeenkomst en afwijkt van dit Artikel, prevaleren de bepalingen uit de afzonderlijke Verwerkersovereenkomst boven de bepalingen uit dit Artikel.
- 15.3. De begrippen die in deze Verwerkersovereenkomst met hoofdletters zijn aangeduid, en zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt, hebben de betekenis zoals bedoeld in Artikel 1 van de Algemene Voorwaarden of artikel 4 van de “Verordening (EU) 2016/679) van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)” (hierna: de “AVG”).
- 15.4. Klant wordt aangemerkt als Verwerking Verantwoordelijke en Vendic als Verwerker. Vendic zal zich houden aan alle op haar rustende verplichtingen die voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief de AVG, of bindende gedragscodes, die regels bevatten met betrekking tot bescherming van Persoonsgegevens.
- 15.5. Alle verplichtingen van Vendic die uit dit Artikel voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag of in dienst van Vendic.
- 15.6. Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Klant, is het Vendic niet toegestaan om andere Verwerkers in te schakelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Indien Klant Schriftelijke toestemming verleent om andere Verwerkers in te schakelen, staat Vendic ervoor in dat die andere Verwerkers onverkort het bepaalde in dit Artikel nakomen op basis van een Schriftelijke overeenkomst en blijft Vendic onverminderd verantwoordelijk en aansprakelijk voor het bepaalde in dit Artikel. Vendic

zal op eerste verzoek van Klant een volledige lijst verstrekken van door haar ingeschakelde andere Verwerkers. Vendic zal Klant direct informeren over (beoogde) veranderingen inzake een toevoeging of vervanging van andere Verwerkers, waarbij Klant de mogelijkheid wordt geboden tegen de (beoogde) veranderingen bezwaar te maken.

- 15.7. Vendic, en iedereen die onder haar gezag handelt en toegang heeft tot Persoonsgegevens, zal Persoonsgegevens uitsluitend verwerken ten behoeve van en namens Klant en in overeenstemming met specifieke instructies voor de Verwerking. Vendic zal Persoonsgegevens in geen geval verwerken voor eigen of andere doeleinden. Vendic zal Klant direct informeren indien naar haar mening instructies van Klant inbreuk maken op toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief de AVG, of bindende gedragscodes, die regels bevatten met betrekking tot bescherming van Persoonsgegevens.
- 15.8. De soorten Persoonsgegevens, de duur van de Verwerking, de categorieën van individuen, de toegangsniveaus, de onderwerpen, de doeleinden en de aard van de Verwerking zal Klant aan Vendic Schriftelijk mededelen.
- 15.9. Vendic zal alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om een op de risico's afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen om Persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking of toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig. Vendic zal de verplichting tot het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen en de verplichting tot geheimhouding ook opleggen aan haar medewerkers en anderen die rechtmatig toestemming hebben om toegang te verkrijgen tot de Persoonsgegevens. De hiervoor bedoelde maatregelen zullen door Klant aan Vendic Schriftelijk worden gespecificeerd.
- 15.10. Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Klant zal Vendic geen Persoonsgegevens verwerken, verstrekken, toegankelijk maken of doorgeven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte indien dat land geen passend beschermingsniveau ten aanzien van Persoonsgegevens biedt.
- 15.11. Vendic zal Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de uitvoering van haar verplichtingen. Na de bewaartermijn zal Vendic de Persoonsgegevens anonimiseren of verwijderen, tenzij de wet een langere bewaartermijn verplicht stelt en er een grondslag is voor de verwerking.
- 15.12. Vendic verleent op eerste verzoek van Klant haar onverwijld volledige medewerking om Betrokkenen hun rechten met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens conform de artikelen 12 t/m 23 AVG te laten uitoefenen, waaronder het recht op informatie, inzage, verwijdering inclusief het 'recht op vergetelheid', rectificatie, overdraagbaarheid, bezwaar en rechten terzake van geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering. Ook stelt Vendic Klant continu in staat na te gaan of derden die Vendic bij de uitvoering van de Overeenkomst inschakelt, voldoen aan hun verplichtingen in dit verband.
- 15.13. Op eerste verzoek van Klant zal Vendic Klant onverwijld toegang verschaffen tot Persoonsgegevens.
- 15.14. Vendic zal alle verzoeken die zij van Betrokkenen ontvangt op basis van hun rechten onverwijld aan Klant doorsturen.
- 15.15. Vendic zal binnen twee (2) weken na ontvangst van ieder verzoek van Klant dat voortvloeit uit de Artikelen hiervoor, Schriftelijk:
  - 15.15.1.1. Aan Klant een kopie overhandigen van alle Persoonsgegevens of, indien Klant dat verzoekt, van Persoonsgegevens van een of meerdere specifieke Betrokkenen, zoals in bezit van Vendic of onder haar beschikkingsmacht;

- 15.15.1.2. Aan Klant een kopie overhandigen van alle documenten waarin Persoonsgegevens van Betrokkenen zijn opgenomen;
  - 15.15.1.3. Aan Klant een overzicht overhandigen van alle systemen waarin Verwerkingen van Persoonsgegevens van Betrokkenen zijn opgenomen;
  - 15.15.1.4. Persoonsgegevens in overeenstemming brengen met de door Betrokkenen uitgeoefende of uit te oefenen rechten en met inachtneming van instructies van Klant en/of Betrokkenen; en/of
  - 15.15.1.5. Aan Klant een document overhandigen waarin alle verzoeken van Betrokkenen zijn opgenomen die betrekking hebben op hun rechten, inclusief weigeringen en de redenen daarvoor.
- 15.16. De kosten die zijn verbonden aan de verplichtingen uit de drie artikelleden hiervoor komen voor rekening van Klant overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Vendic.
- 15.17. Vendic zal Klant in staat stellen om de naleving van Vendic met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens uit hoofde van de Overeenkomst maximaal 1 keer per jaar te controleren. Op eerste verzoek van Klant zal Vendic bij een controle haar faciliteiten voor Verwerking van Persoonsgegevens ter beschikking stellen aan Klant, zodat Klant of een door Klant gekozen controleur een audit kan uitvoeren en een rapport verstrekken met alle informatie die noodzakelijk is om naleving van de Verwerkersovereenkomst en/of de toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief de AVG, of bindende gedragscodes, die regels bevatten met betrekking tot bescherming van Persoonsgegevens aan te tonen. De kosten die Klant en/of Vendic hiervoor moeten maken, komen voor de rekening van Klant.
- 15.18. Vendic zal toereikende procedures in haar bedrijfsvoering implementeren die zijn gericht op het opsporen, reageren en herstellen van een Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens. Hieronder valt in ieder geval het opstellen en bijhouden van een incidentenregister. Ook zal Vendic een register bijhouden met alle verwerkingsactiviteiten die zij uitvoert ten behoeve van Klant conform artikel 30 AVG.
- 15.19. Vendic zal onmiddellijk en adequaat meewerken met Klant indien dit noodzakelijk is in verband met het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen van Klant of in het kader van naleving van verplichtingen om bevoegde (overheids)instanties voorafgaand aan de Verwerking te raadplegen.
- 15.20. Vendic zal Klant binnen 24 uur op de hoogte stellen indien Vendic:
- 15.20.1.1. Een Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens heeft geconstateerd of een redelijk vermoeden heeft dat een Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden;
  - 15.20.1.2. Een verzoek, dagvaarding/procesinleiding en/of audit- of inspectie verzoek van een bevoegde overheidsinstantie heeft ontvangen in verband met de Verwerking van de Persoonsgegevens, tenzij het Vendic dwingendrechtelijk is verboden om dit te bekend te maken aan Klant; en/of
  - 15.20.1.3. Voornemens is om Persoonsgegevens bekend te maken aan een bevoegde overheidsinstantie.
- 15.21. Indien een Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, zal Vendic onverwijld adequate corrigerende maatregelen treffen op kosten van Klant. Voorts zal Vendic Klant onverwijld van alle relevante informatie voorzien, zoals verzocht door Klant in verband met de Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens conform artikelen 33 en 34 AVG. Vendic zal volledige medewerking verlenen aan Klant in verband met uitvoeren van een herstelplan in het kader van de Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens. Indien en voor zover nodig, zal Vendic op verzoek van Klant onverwijld volledige medewerking verlenen aan het adequaat informeren van bevoegde overheidsinstanties en/of Betrokkenen.

## **16. Aansprakelijkheid**

- 16.1. Vendic is niet aansprakelijk voor het niet-realiseren van (alle Work Items uit) de Backlog.

- 16.2. De aansprakelijkheid van Vendic voor schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen en/of als gevolg van een onrechtmatige daad van Vendic, haar werknemers of door haar ingeschakelde derden, is uitgesloten.
- 16.3. Voor zover de aansprakelijkheid van Vendic voor schade volgens Artikel 16.1 en/of 16.2 niet kan worden uitgesloten, dan is de aansprakelijkheid per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar van Vendic voor het betreffende geval uitkeert, dan wel maximaal het factuurbedrag (exclusief BTW), althans dat deel van de factuur waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De totale vergoeding voor directe schade zal nooit meer bedragen dan € 30.000,-.
- 16.4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- 16.4.1. materiële schade aan zaken;
  - 16.4.2. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust mochten worden verwacht; en
  - 16.4.3. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak.
- 16.5. De aansprakelijkheid van Vendic voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt is tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door het niet behalen van gewenste of beloofde resultaten.
- 16.6. Buiten de in lid 3 van dit Artikel genoemde gevallen rust op Vendic geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd. De in dit Artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Vendic of haar bedrijfsleiding.
- 16.7. Tenzij nakoming door Vendic blijvend onmogelijk is dan wel er sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 6:83 sub c BW, ontstaat de aansprakelijkheid van Vendic vanwege een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichting(en) uit de Overeenkomst slechts indien Klant Vendic onverwijld Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Vendic een redelijke termijn voor herstel van de tekortkoming wordt gegund, en Vendic ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichting(en). De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Vendic in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk aan Vendic meldt.
- 16.9. Klant vrijwaart Vendic tegen alle vorderingen en andere aanspraken van derden en de daaruit voortvloeiende schade als gevolg van een tekortkoming van Klant van de Overeenkomst of enig ander handelen of nalaten van Klant.

## **17. Overmacht**

- 17.1. Een Partij kan niet tot het nakomen van enige verplichting worden gehouden als sprake is van overmacht.
- 17.2. Van overmacht is sprake als een Partij wordt gehinderd in de nakoming van haar verplichting(en) als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, en ook niet krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 17.3. Onder overmacht aan de zijde van Vendic wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, onder meer verstaan ziekte van werknemers en/of afwezigheid van voor de levering

van de Dienst cruciaal Personeel of derden, elektriciteitsstoringen, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, oorlog, algemene vervoersproblemen, tekortkomingen van toeleveranciers van Vendic, tekortkomingen van door Vendic ingeschakelde derden, storingen in de internetverbinding, hardware storingen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.

- 17.4. De Partij die de overmacht heeft ingeroepen, is verplicht zich ertoe in te spannen dat de overmachtsituatie van zo kort mogelijke duur is.
- 17.5. Indien een overmachtsituatie ten minste dertig (30) dagen voortduurt, of zodra vaststaat dat de overmachtsituatie langer dan drie (3) maanden zal duren, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, zonder dat zij gehouden zijn tot vergoeding van enige schade als gevolg van deze ontbinding, tenzij de aard of omvang van de tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigen.

## **18. Eigendomsvoorbehoud**

- 18.1. Vendic blijft eigenaar van goederen, vermogensrechten en daaraan gelijk te stellen rechtsobjecten, zoals geleverde apparatuur, materialen, software, websites, ontwerpen, documentatie, analyses, protocollen, adviezen, rapporten, offertes, databestanden en configuratiebestanden, en de daarop rustende rechten zolang Klant:
  - 18.1.1. tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst;
  - 18.1.2. voor verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit de Overeenkomst niet betaalt; of
  - 18.1.3. vorderingen die voortvloeien uit het niet nakomen van de Overeenkomst, zoals schade, rente en kosten, niet heeft voldaan.
- 18.2. Zolang er op het geleverde en de daarop rustende rechten een eigendomsvoorbehoud rust, zoals bedoeld in het voorgaande lid, is het Klant niet toegestaan deze buiten haar normale bedrijfsuitoefening te bezwaren.
- 18.3. Nadat Vendic een beroep heeft gedaan op haar eigendomsvoorbehoud, mag zij het geleverde, waarop de eigendomsvoorbehouden rusten, terughalen. Klant staat Vendic toe de plaats(en) te betreden waar deze zaken zich bevinden.

## **19. Geheimhouding**

- 19.1. Iedere Partij zal alle informatie (in welke vorm dan ook), en waaronder uitdrukkelijk begrepen eventuele Persoonsgegevens, die zij vóór, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangt vertrouwelijk behandelen als deze informatie bedrijfsgeheimen in de zin van de Wet bescherming bedrijfsgeheimen bevat, als vertrouwelijk wordt gemarkeerd of als de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat de informatie bedoeld was als vertrouwelijk. Partijen zullen deze verplichting ook opleggen aan hun werknemers.
- 19.2. Vendic zal geen kennis nemen van data die Klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van Vendic, tenzij:
  - 19.2.1. dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;
  - 19.2.2. Vendic daartoe verplicht is op grond van een wettelijke bepaling; of
  - 19.2.3. Vendic daartoe verplicht is op grond van een gerechtelijk bevel.
- 19.3. In het geval Klant in strijd handelt met het bepaalde in het eerste lid, dan is Klant per overtreding , zonder dat een ingebrekestelling en/of toerekenbaarheid is vereist, een direct opeisbare, niet voor matiging vatbare, boete van € 10.000,- aan Vendic verschuldigd, te vermeerderen met € 500,- voor iedere dag of ieder dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd de overige rechten van Vendic op grond van de wet en/of de afspraken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot (aanvullende) schadevergoeding en/of nakoming.

## **20. Duur en beëindiging**

- 20.1. De Overeenkomst tussen Vendic en Klant treedt in werking op het moment dat de Offerte of de Overeenkomst door beide Partijen is ondertekend, dan wel op het moment dat Klant op andere wijze instemt met de Offerte of de Overeenkomst, tenzij in de Offerte of de Overeenkomst een daarvan afwijkende ingangsdatum is opgenomen.
- 20.2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde duur met een minimum termijn van twaalf (12) maanden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Zonder Schriftelijke opzegging door Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) kalendermaanden voor het einde van de afgesproken duur, wordt de Overeenkomst steeds verlengd met eenzelfde periode, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Vendic kan de Overeenkomst op ieder moment opzeggen.
- 20.3. Iedere Partij is bevoegd om de Overeenkomst te ontbinden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, indien de andere Partij ook na deugdelijke ingebrekestelling en het verstrijken van de daarin gegeven redelijke termijnen toerekenbaar blijft tekortschieten in de uitvoering van de Overeenkomst. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de andere Partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 20.4. Als op het moment van de ontbinding al door Vendic aan Klant Diensten zijn geleverd, dan zijn deze geleverde Diensten en de bijbehorende betalingsverplichting(en) niet onderworpen aan de ongedaanmakingsverplichtingen als gevolg van de ontbinding.
- 20.5. Facturen die al door Vendic aan Klant zijn verzonden voorafgaand aan de opzegging of de ontbinding in verband met hetgeen al (gedeeltelijk) is uitgevoerd of geleverd in het kader van de Overeenkomst dienen door Klant te worden voldaan. Deze factuurbedragen zijn onmiddellijk opeisbaar op het moment van de beëindiging van de Overeenkomst.
- 20.6. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal Klant alle hulpmiddelen, zoals apparatuur, die Vendic aan Klant ter hand heeft gesteld voor het ontvangen van de Diensten bij beëindiging van de

- Overeenkomst onverwijld in de oorspronkelijke staat aan Vendic teruggeven. Indien Klant hiervoor kosten moet maken, dan komen deze voor de rekening van Klant.
- 20.7. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal Klant alle in haar bezit zijnde exemplaren van de software en de licenties daarop bij beëindiging van de Overeenkomst onverwijld aan Vendic teruggeven. Indien Klant hiervoor kosten moet maken, dan komen deze voor de rekening van Klant.
- 20.8. Vendic zal ervoor zorgdragen dat Klant bij de beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Klant die in de systemen van Vendic zijn opgeslagen binnen redelijke termijn over te brengen naar systemen van Klant of van een derde. Vendic zal zich ervoor inspannen dat de gegevens in een gangbaar formaat worden aangeleverd.
- 20.9. Indien Klant geen gebruik wenst te maken van de in het voorgaande lid van dit Artikel bedoelde overdracht, of indien Vendic dit redelijkerwijs mag begrijpen, dan is Vendic gerechtigd om de gegevens te vernietigen.
- 20.10. Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Vendic op eerste verzoek van Klant datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een derde of Klant zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen c.q. voortzetten en/of soortgelijke prestaties ten behoeve van Klant kan verrichten. Tevens retourneert Vendic aan Klant onverwijld alle documenten, gegevens, software, boeken, bescheiden en andere goederen die Klant aan Vendic in verband met het verrichten van de Diensten ter hand heeft gesteld.
- 20.11. Vendic verleent de in dit Artikel genoemde overdracht diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of – bij gebreke daarvan – tegen de in het algemeen door Vendic gehanteerde Vergoedingen, een en ander onder de opschortende voorwaarde van volledige betaling van alle openstaande facturen en eventuele aanvullende verschuldigde betalingen.

## **21. Escalatieprocedure**

- 21.1. Partijen aanvaarden dat lopende Sprints moeten worden gebruikt om (delen van) Software te ontwikkelen en niet om geschillen te beslechten.
- 21.2. Partijen sluiten het recht op opschorting uit.
- 21.3. Voor het beslechten van geschillen komen Partijen het volgende overeen:
- 21.3.1. Indien Partijen tijdens een Sprint enig geschil hebben, zullen zij schriftelijk en beknopt hun kijk op de zaak vastleggen, en vervolgens doorwerken aan het volgende Work Item.
- 21.3.2. Apart zullen de vertegenwoordigers van Partijen, mede op basis van de Schriftelijk vastgelegde zienswijzen, bepalen wie verantwoordelijk was voor het probleem en hoe Partijen daarmee omgaan, om zodoende de werkverhouding tussen de bij de ontwikkeling betrokken Teamleden zo min mogelijk te belasten.
- 21.3.3. Komen de vertegenwoordigers van Partijen niet tot een oplossing, dan kunnen Partijen gezamenlijk een adviseur kiezen uit de voordracht door het TAMI (zie [tami.nl](http://tami.nl)) teneinde te proberen om (verdere) escalatie te voorkomen.
- 21.3.4. Indien geen overeenstemming over een gezamenlijk te kiezen adviseur is bereikt binnen 14 dagen nadat daartoe actie is ondernomen, verplichten partijen zich om op eerste schriftelijk verzoek van de andere partij onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een mediation overeenkomstig de mediation regels van TAMI, statutair gevestigd te Eindhoven (zie [www.tami.nl](http://www.tami.nl)).

- 21.3.5. De voorgaande leden laten onverlet dat ieder geschil dat mocht ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of enige daaruit voortvloeiende rechtshandeling bij uitsluiting zal worden beslecht volgens de Arbitrageregels van TAMI, statutair gevestigd te Eindhoven (zie tami.nl).
- 21.3.6. Het voorgaande laat eveneens onverlet de mogelijkheid van beide Partijen tot het treffen van conservatoire maatregelen en/of voorlopige voorzieningen.

## **22. Toepasselijk recht**

- 22.1. Op de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en op alle geschillen die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.

## **23. Overige bepalingen**

- 23.1. Het is Partijen niet toegestaan de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 23.2. Het is Ventic toegestaan derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 23.3. Klant is de Overeenkomst niet aangegaan met het oog op een bepaald persoon zoals bedoeld in artikel 7:404 BW.
- 23.4. Ventic is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. De meest actuele Algemene Voorwaarden zullen op de Website te vinden zijn of worden tijdens het gebruik van de Dienst onder de aandacht van Klant gebracht. Indien Klant de Dienst blijft gebruiken na wijziging en/of aanvulling van de Algemene Voorwaarden, accepteert Klant daarmee de gewijzigde en/of aangevulde Algemene Voorwaarden onherroepelijk.
- 23.5. De door Ventic ontvangen of opgeslagen versie van communicatie en monitoring betreffende Dienst(en) gelden als authentiek en bindend bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.

\*\*\*