

Algemene Voorwaarden

Info Support B.V.



Colofon

| | |
|---------------|--|
| Titel | Algemene voorwaarden Info Support B.V. |
| Versie, datum | 4.7, 27 december 2011 |
| Referentie | Algemene_voorwaarden_v47 |
| E-mail | info@infosupport.com |
| Internet | www.infosupport.com |
| Telefoon | +31 (318) 55 20 20 |
| Fax | +31 (318) 55 23 55 |

Inhoudsopgave

| | | | |
|----------|---|---|----|
| 1 | ALGEMENE BEPALINGEN | 3 | |
| | Artikel 1 | Begripsbepalingen | 3 |
| | Artikel 2 | Toepasselijkheid | 3 |
| | Artikel 3 | Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst | 3 |
| | Artikel 4 | Prijzen | 4 |
| | Artikel 5 | Betaling en verzuim | 4 |
| | Artikel 6 | Leveringstermijnen | 4 |
| | Artikel 7 | Rechten van intellectuele of industriële eigendom | 5 |
| | Artikel 8 | Eigendomsvoorbehoud | 5 |
| | Artikel 9 | Medewerking Opdrachtgever | 5 |
| | Artikel 10 | Personeel | 6 |
| | Artikel 11 | Vertrouwelijke informatie | 6 |
| | Artikel 12 | Overmacht | 7 |
| | Artikel 13 | Aansprakelijkheid | 7 |
| | Artikel 14 | Beëindiging | 7 |
| | Artikel 15 | Teruggave bij einde Overeenkomst | 8 |
| | Artikel 16 | Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting | 8 |
| 2 | DIENSTVERLENING | 9 | |
| | Artikel 17 | Uitvoering | 9 |
| | Artikel 18 | Wijziging en meerwerk | 9 |
| 3 | ONTWIKKELING AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE VAN PROGRAMMATUUR | 11 | |
| | Artikel 19 | Ontwikkeling van programmatuur | 11 |
| | Artikel 20 | Aflevering, installatie en acceptatie | 11 |
| 4 | GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR | 13 | |
| | Artikel 21 | Gebruiksrecht | 13 |
| | Artikel 22 | Ondersteuning | 14 |
| | Artikel 23 | Onderhoud | 14 |
| 5 | CURSUSVOORWAARDEN | 15 | |
| | Artikel 24 | Opleidingen, cursussen en trainingen | 15 |
| | Artikel 25 | Annulering van openroostercursussen | 15 |
| | Artikel 26 | Annulering van maatwerkcursussen | 15 |

© Info Support B.V., Veenendaal 2011

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Info Support.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by Info Support.

1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Contractwaarde: de door Info Support aan de Opdrachtgever gefactureerde en de door de Opdrachtgever aan Info Support betaalde som exclusief BTW ingevolge een Overeenkomst, voor zover betrekking hebbend op de door medewerkers van Info Support gewerkte uren of – doch alleen voor zover goederen zijn geleverd en geen uren zijn gewerkt of diensten zijn verleend zonder dat op uurbasis is gefactureerd – voor zover betrekking hebbend op de door Info Support geleverde goederen of verleende diensten;

Fouten: het niet voldoen aan de door Info Support schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, het niet voldoen aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties;

Info Support: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Info Support B.V., statutair gevestigd te Veenendaal;

Levering: de op- of aflevering volgens de Overeenkomst of opdracht van zaken, diensten of werkzaamheden of combinaties daarvan op de overeengekomen plaats(en);

Normale kantooruren: uren op maandag tot en met vrijdag
- niet zijnde algemeen erkende feestdagen
- van 8.30 uur tot 17.30 uur;

Opdrachtgever: elke natuurlijke of rechtspersoon die Info Support om een prijsopgave heeft verzocht, dan wel aan wie Info Support een prijsopgave heeft verzonden of met wie Info Support over de totstandkoming van een Overeenkomst onderhandelt, dan wel met wie Info Support een Overeenkomst heeft gesloten;

Order: een bestelopdracht van de Opdrachtgever;

Overeenkomst: elke Overeenkomst tussen Info Support en de Opdrachtgever, tot het leveren van zaken of het verrichten van werkzaamheden/diensten of het verlenen van (gebruiks)rechten ten aanzien van intellectueel eigendom, zoals het auteursrecht ten aanzien van software of combinaties daarvan, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en elke aanvulling daarop of wijziging daarvan;

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Info Support partij is. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken.

- 2.2 Bij strijdigheid tussen een bepaling in deze algemene voorwaarden en een bepaling in een met de Opdrachtgever gesloten Overeenkomst heeft de laatstbedoelde bepaling voorrang.

- 2.3 Wanneer één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun rechtsgeldigheid verliezen, heeft Info Support het recht deze bepaling te vervangen en zullen de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht blijven.

Artikel 3 Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes, aanbiedingen of prijsopgaven van Info Support zijn vrijblijvend en houden slechts een uitnodiging in tot het doen van een aanbod tenzij schriftelijk in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- 3.2 Een Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Info Support komt tot stand indien en voor zover Info Support een Order van de Opdrachtgever schriftelijk aanvaardt.

- 3.3 Indien Info Support op verzoek van de Opdrachtgever enige prestatie verricht voordat volledige overeenstemming is bereikt over de prijs en betalingscondities voor die prestatie, zal de Opdrachtgever Info Support daarvoor betalen conform de op dat moment bij Info Support geldende tarieven.

- 3.4 Aanvulling(en) op of wijziging(en) van een reeds tot stand gekomen Overeenkomst kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 4 Prijzen

- 4.1 Alle prijzen van Info Support zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en overige heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij anders is overeengekomen, zijn de kosten van verpakking en verzending, eventuele installatie- of montagekosten, de kosten voor het uitvoeren van werkzaamheden buiten de normale kantooruren, alsmede te maken reis- en verblijfkosten in het kader van verlening van diensten, niet bij de overeengekomen prijs inbegrepen en komen die kosten voor rekening van de Opdrachtgever.

- 4.2 Wijzigingen in kostprijs verhogende factoren die zich meer dan drie maanden na het aangaan van de Overeenkomst voordoen, zullen door Info Support mogen worden doorberekend.

- 4.3 Tenzij partijen anders zijn overeengekomen, worden de in de Overeenkomst genoemde prijzen in januari en juli van elk jaar verhoogd met het prijsindexcijfer voor CAO lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, personeel zakelijke dienstverlening (70-74) zoals dat is vastgesteld door het Centraal Bureau van de Statistiek. Een dergelijke verhoging blijft achterwege indien Info Support in het voorgaande tijdvak van zes maanden (januari tot en met juni of juli tot en met december) al een prijsverhoging heeft doorgevoerd conform artikel 4.2 met een percentage gelijk aan of hoger dan het percentage waartoe toepassing van artikel 4.3 zou leiden.

Indien de op voet van artikel 4.2 doorgevoerde verhoging percentage lager is dan het percentage waartoe toepassing van artikel 4.3 zou leiden, wordt op de percentage verhoging ex artikel 4.3 de in het voorgaande tijdvak van zes maanden doorgevoerde percentage verhoging ex artikel 4.2 in mindering gebracht.

Artikel 5 Betaling en verzuim

- 5.1 De Opdrachtgever dient de facturen van Info Support te voldoen conform de op de factuur vermelde betalingscondities. Indien deze betalingscondities ontbreken dient de Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum voor betaling zorg te dragen.
- 5.2 Bij niet tijdige betaling is de Opdrachtgever zonder (verdere) ingebrekestelling in verzuim. Alsdan is de Opdrachtgever, onverminderd de (overige) rechten van Info Support, vanaf de datum van verzuim tot aan de dag der algehele voldoening de wettelijke rente ex artikel 6:119a BW, alsmede al de incassokosten waaronder de kosten voor juridische bijstand in en/of buiten rechte verschuldigd.
- 5.3 Opdrachtgever heeft geen recht van verrekening of opschorting van betaling en/of de uitvoering van verbintenissen die voortvloeien uit Overeenkomsten of deze algemene voorwaarden.

Artikel 6 Leveringstermijnen

- 6.1 Alle door Info Support genoemde (Leverings)termijnen zijn indicatief, niet fataal en gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst aan Info Support bekende gegevens en geldende omstandigheden. Info Support zal de opgegeven (Leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht nemen.
- 6.2 De enkele overschrijding van een genoemde (Leverings)termijn brengt Info Support niet in verzuim. Info Support is niet gebonden aan (Leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 6.3 Info Support heeft het recht de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 7 Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 7.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of krachtens de Overeenkomst door Info Support aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde goederen, zaken, programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, tekeningen, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, en op al hetgeen als direct resultaat van de overeengekomen dienstverlening tot stand is gekomen, bijvoorbeeld programmatuur, berusten uitsluitend bij Info Support of diens licentiegevers. De Opdrachtgever verkrijgt zolang de overeenkomst voortduurt, uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden met betrekking tot de ter beschikking gestelde programmatuur welke bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en

voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet mogen veeleenvoudigen of daarvan kopieën mogen vervaardigen.

Info Support heeft altijd het recht om zogenaamde Open Source Software in te zetten bij het door haar bouwen van een door de Opdrachtgever gevraagde functionaliteit. In een dergelijk geval wordt die software aangeboden onder de oorspronkelijke licentie en is de Opdrachtgever gehouden om deze licentievoorwaarden (zogenaamde Third Party licentievoorwaarden) in acht te nemen, zowel jegens de licentiegever als jegens Info Support.

- 7.2 De Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde zaken, programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Info Support of diens licentiegevers bevatten. De Opdrachtgever verbindt zich deze informatie, zaken, programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. De Opdrachtgever zal deze geheimhouding ook opleggen aan alle personen werkzaam in de organisatie van de Opdrachtgever, die de zaken, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen gebruiken.

- 7.3 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de zaken, programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

- 7.4 Het is Info Support toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan technische beveiligingsvoorzieningen te verwijderen.

- 7.5 Info Support zal de Opdrachtgever binnen de grenzen aangegeven in artikel 7.7 vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Info Support zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever – op straffe van verval van iedere aanspraak jegens Info Support – Info Support onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de Opdrachtgever de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Info Support.

De Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Info Support verlenen om zich, zo nodig in naam van de Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

- 7.6 De verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die de Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

- 7.7 Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Info Support zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maakt/maken op

enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Info Support een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Info Support, naar eigen keuze, het geleverde tegen creditering van de Contractwaarde onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat de Opdrachtgever het geleverde of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Daarenboven zal Info Support de Opdrachtgever een schadevergoeding in geld voldoen, indien de Opdrachtgever tot betaling van schadevergoeding aan de rechthebbende gehouden blijkt te zijn, met dien verstande dat de door Info Support te betalen schadevergoeding in geld nimmer het bedrag te boven zal gaan corresponderend met de Contractwaarde, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Info Support B.V.

7.8 Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Info Support wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, waaronder begrepen inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in samenhang met niet door Info Support geleverde of verstrekte apparatuur, programmatuur en/of materialen of wegens gebruik op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

7.9 De Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Info Support van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Opdrachtgever staat ervoor in dat indien de opgedragen werkzaamheden het aanvullen, uitbreiden of wijzigen van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde computerprogrammatuur inhoudt, dat Opdrachtgever gerechtigd is de noodzakelijke wijzigingen in de (source van de) programmatuur te laten aanbrengen, hetzij als eigenaar/auteursrecht hebbende, het zij op grond van een bevoegdheid die hij hiertoe van de eigenaar/auteursrecht hebbende heeft verkregen. De Opdrachtgever zal Info Support vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud

8.1 Het eigendom van door Info Support geleverde zaken gaat, niettegenstaande de feitelijke aflevering, pas over op de Opdrachtgever nadat deze al hetgeen zij krachtens de Overeenkomst aan Info Support verschuldigd is of zal worden, volledig heeft voldaan, daaronder mede begrepen de koopsom, eventuele ingevolge deze voorwaarden of de Overeenkomst verschuldigde toeslagen, rente, belastingen en kosten.

8.2 De Opdrachtgever is gehouden de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Info Support te bewaren, en deze te verzekeren tegen de gebruikelijke risico's zoals in ieder geval ook brand, ontploffing, schade en diefstal.

Artikel 9 Medewerking Opdrachtgever

9.1 De Opdrachtgever dient de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke apparatuur, materialen, gegevens, inlichtingen of overige middelen, waaronder licenties voor software, tijd en naar behoren aan Info Support ter beschikking te stellen. Hierbij wordt uitdrukkelijk verwezen naar het bepaalde in artikel 7.9 van deze algemene voorwaarden.

9.2 Op verzoek van de Opdrachtgever kan door Info Support specifieke software worden aangeschaft of kunnen licenties worden aangevraagd. De kosten hiervan zijn niet bij de prijs inbegrepen en komen derhalve voor rekening van de Opdrachtgever.

9.3 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Info Support te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Info Support garandeert niet dat op basis van de door haar verleende diensten en/of met de door haar geleverde zaken en/of met de door haar ter beschikking gestelde programmatuur een bepaald doel door de opdrachtgever kan worden gerealiseerd, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.

9.4 Indien is overeengekomen dat de Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

9.5 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet Overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Info Support staan of indien de Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Info Support in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten – bijvoorbeeld in verband met leegloop van medewerkers – volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

9.6 De Opdrachtgever mag de door Info Support aan haar ter beschikking gestelde zaken niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor deze aan haar ter beschikking zijn gesteld en de Opdrachtgever dient aan het einde van de Overeenkomst, de aan hem ter beschikking gestelde zaken aan Info Support te retourneren in dezelfde staat waarin Info Support deze ter beschikking heeft gesteld, behoudens voor zover de staat van de zaak is gewijzigd door normaal gebruik.

9.7 Indien de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk ten kantore van de Opdrachtgever uitgevoerd zullen worden, zal de Opdrachtgever er kosteloos zorg voor dragen dat aan de medewerkers van Info Support de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke ruimte en andere middelen ter beschikking worden gesteld. De ter beschikking gestelde werkplekken dienen te voldoen aan de Arbo-normen. De Opdrachtgever zal Info Support vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Info Support daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van de Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

9.8 De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade, waaronder mede begrepen eventuele bedrijfsschade

en gevolgschade, die Info Support, voor haar erkende personen of ondernemingen of enige andere derde, zal leiden of heeft geleden ten gevolge van een aan de Opdrachtgever toe te rekenen tekortkoming. De Opdrachtgever is in het bijzonder aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit onjuistheden in de door de Opdrachtgever aan Info Support verstrekte gegevens en/of tekeningen, dan wel die voortvloeien uit gebreken in de door de Opdrachtgever zelf of door derden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verrichte werkzaamheden.

- 9.9 De aansprakelijkheid van de Opdrachtgever uit hoofde van dit artikel is begrensd tot de Contractwaarde, behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van de Opdrachtgever.

Artikel 10 Personeel

- 10.1 De Opdrachtgever onderkent dat Info Support als "kennisonderneming" hoge investeringen doet in de opleiding van haar medewerkers en dat zij er tegen die achtergrond groot belang bij heeft dat haar medewerkers niet in dienst zullen treden bij de Opdrachtgever of een met haar verbonden (rechts)persoon zonder toestemming van Info Support. Info Support kan haar voortdurende investeringen in kennis van haar medewerkers immers slechts doen indien zij het gerechtvaardigd vertrouwen kan hebben dat die medewerkers langere tijd bij Info Support werkzaam zullen blijven. Medewerkers zijn in dit kader personen die op enigerlei contractuele basis ten behoeve van Info Support of een met haar verbonden (rechts)persoon werkzaam zijn. Info Support onderkent een soortgelijk belang aan de zijde van de Opdrachtgever. Tegen die achtergrond komen partijen overeen dat het Info Support en de Opdrachtgever over en weer niet toegestaan zal zijn om – anders dan in het kader van een overeenkomst tussen hen bestaande – medewerkers van de andere partij (waaronder derhalve telkens verstaan moet worden medewerkers van Info Support en de met haar direct of indirect verbonden (rechts)personen en medewerkers van de Opdrachtgever en de met haar direct of indirect verbonden (rechts)personen) werkzaam te laten zijn, op basis van een rechtstreeks contract of anderszins, ten behoeve van haar (of van (een) met haar direct of indirect verbonden (rechts)perso(n)en) gedurende een periode van drie jaar na het moment van einde van de (laatste) overeenkomst tussen partijen. Dit is slechts anders indien de andere partij daartoe schriftelijk toestemming geeft, aan welke toestemming voorwaarden verbonden kunnen worden. Het verbod strekt zich niet slechts uit tot Info Support en de Opdrachtgever maar ook tot al de ondernemingen en rechtspersonen direct of indirect met hen verbonden.

Het verbod strekt zich slechts uit tot de medewerkers waarmee de andere partij (of een met haar direct of indirect verbonden (rechts)persoon) contact heeft gehad in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst.

Indien dit contact gedurende drie jaar of meer niet meer heeft bestaan, dan is het verbod met betrekking tot de betreffende medewerker niet meer van toepassing, ook niet indien er sprake is van nog andere Overeenkomsten tussen partijen. Indien het verbod geschonden wordt en indien geconstateerd wordt dat een medewerker als hiervoor bedoeld toch

gedurende de verboden periode werkzaamheden ten behoeve van de andere contractspartij (of een met haar direct of indirect verbonden (rechts)persoon) verricht, al dan niet op basis van een directe overeenkomst met deze medewerker, verbeurt deze andere contractpartij aan de partij voor wie de medewerker voorheen – direct of indirect – werkzaamheden verrichtte, derhalve aan Info Support of de Opdrachtgever, een boete hoog € 250.000 (zegge tweehonderd vijftig duizend euro), zulks zonder dat een ingebrekestelling vereist is, onverminderd het recht van de partij die aanspraak op de boete heeft om daarnaast schadevergoeding en nakoming te vorderen. Gevorderde boete strekt in mindering op gevorderde schadevergoeding. Het verbod is niet van toepassing op medewerkers met wie de arbeidsovereenkomst een einde heeft genomen tegen de wil van die medewerker, tenzij daaraan ernstig verwijtbaar gedrag van de medewerker ten grondslag heeft gelegen.

- 10.2 Info Support heeft het recht om haar medewerkers te vervangen die belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever.
- 10.3 Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd bij de Opdrachtgever is Info Support niet verplicht om een medewerker te vervangen die wegens ziekte niet in staat is om zijn werkzaamheden uit te voeren, tenzij de ziekte meer dan een maand zal voortduren. De eventuele vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden die door het bepaalde in dit artikel ontstaat komt voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
- 10.4 Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd bij de Opdrachtgever heeft Info Support het recht gedurende 15 dagen één of meer van haar medewerkers te onttrekken aan de in uitvoering zijnde werkzaamheden voor het volgen van opleidingen of ter voldoening van andere kortstondige werkzaamheden. De eventuele vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden, die door het bepaalde in dit artikel ontstaat, komt voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 11 Vertrouwelijke informatie

- 11.1 Partijen zijn gedurende en na het einde van de Overeenkomst over en weer verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst hebben verkregen. Partijen zullen deze geheimhoudingsverplichting eveneens opleggen aan hun ondergeschikten, alsmede aan de door hen ingeschakelde derden.

Artikel 12 Overmacht

- 12.1 Geen der partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een (al dan niet) toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers of andere contractpartners van Info Support. Indien de overmachttoestand langer dan drie maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt alsdan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Info Support is niet gehouden tot het vergoeden van schade of enige andere prestatie indien de tekortkoming van Info Support niet onverwijld nadat de Opdrachtgever de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk door de opdrachtgever aan Info Support is gemeld. Info Support is evenmin gehouden tot schadevergoeding of enige andere prestatie, indien Info Support niet deugdelijk in gebreke is gesteld.
- 13.2 Aansprakelijkheid van Info Support voor indirecte schade, gevolgschade, bijvoorbeeld in verband met schade geleden door derden, gederfde winst, schade wegens verlies of verminking van gegevens (bestanden), schade in de vorm van gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens storing van een bedrijfsproces of van een administratieve organisatie of schade wegens overschrijding van een termijn, en/of letselschade, is uitgesloten.
- 13.3 Behoudens opzet of grove schuld van Info Support, is Info Support in geval van een toerekenbare tekortkoming enkel gehouden om, dit naar keuze van Info Support:
- gebreken te herstellen of;
 - vervangende programmatuur, zaken of onderdelen te leveren, doch alleen na terugontvangst van de gebrekkige programmatuur, zaken of onderdelen of;
 - een in overleg met de Opdrachtgever te bepalen financiële vergoeding te voldoen of;
 - de ontvangen Contractswaarde terug te betalen, dan wel een aan de Opdrachtgever verzonden factuur te crediteren, dit onder (al dan niet gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst, waarbij terugbetaling of creditering slechts hoeft plaats te vinden indien en voor zover Opdrachtgever aantoonst dat het reeds geleverde/ gepresteerde niet doeltreffend benut kan worden. Verdergaande rechten heeft Opdrachtgever niet, derhalve ook niet het recht op ontbinding van een overeenkomst.
- 13.4 Indien Info Support onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde desalniettemin gehouden zou zijn tot betaling van schadevergoeding of boete of enige andere financiële tegemoetkoming in verband met enige tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Info Support of anderszins, is de aansprakelijkheid van Info Support te allen tijde beperkt tot maximaal de Contractswaarde of tot aan de som die aan de zijde van Info Support in het voorkomend geval daadwerkelijk gedekt wordt door verzekering, en wel de laagste van de beide genoemde sommen. Indien de overeenkomst een

(duur-)overeenkomst is tot het verrichten van diensten c.q. werkzaamheden die op het moment dat het schadeveroorzakende voorval zich voordoet reeds langer dan een jaar heeft geduurd, wordt de Contractswaarde gesteld op het totaal van de aan Info Support betaalde facturen (excl. BTW) voor maximaal één jaar.

- 13.5 Opdrachtgever vrijwaart Info Support voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Info Support geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 13.6 Met betrekking tot in het kader van een tussen partijen gesloten (duur) overeenkomst reeds correct geleverde prestaties, heeft een ontbinding geen effect, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat het reeds geleverde niet doeltreffend kan worden benut tengevolge van het niet leveren van de resterende prestaties.
- 13.7 Info Support kan zich op de bepalingen uit een Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden beroepen, zoals beperking van haar aansprakelijkheid ten aanzien van handelingen van derden en de gevolgen daarvan die aan Info Support worden toegerekend. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Info Support zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 14 Beëindiging

- 14.1 De Opdrachtgever is van rechtswege in verzuim en Info Support is gerechtigd om zonder nadere ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, indien aan de Opdrachtgever (voorlopig) surseance van betaling wordt verleend, indien de Opdrachtgever wordt toegelaten tot de wettelijke schuldsanering of indien de Opdrachtgever onder curatele of zijn vermogen geheel of gedeeltelijk onder bewind wordt gesteld, dan wel indien er een tot één van deze gevallen strekkende aanvraag wordt ingediend, indien de Opdrachtgever zeggenschap over zijn onderneming of een onderdeel daarvan geheel of gedeeltelijk overdraagt, indien de Opdrachtgever zijn onderneming liquideert of stil legt, indien er op enige andere wijze sprake is van staking van de bedrijfsuitoefening van Opdrachtgever of indien op goederen van de Opdrachtgever of gedeelten daarvan, conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd. Info Support zal wegens de beëindiging nimmer tot betaling van enige schadevergoeding gehouden zijn.
- 14.2 Info Support is altijd gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, zonder dat zij enige opzegtermijn in acht hoeft te nemen, indien de Opdrachtgever een andere niet bij de Opdrachtgever in dienst zijnde IT-deskundige inzage geeft in of toegang geeft tot door Info Support aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde software. Info Support zal wegens een dergelijke opzegging nimmer tot betaling van enige schadevergoeding aan de Opdrachtgever gehouden zijn.

- 14.3 Bedragen die Info Support vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 15 Teruggave bij einde Overeenkomst

- 15.1 De Opdrachtgever is gehouden om op het moment dat de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Info Support een einde neemt, door welke oorzaak ook, al hetgeen door Info Support aan de Opdrachtgever ter beschikking is gesteld, waaronder programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, tekeningen, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, onverwijld terug te geven aan Info Support, zonder dat de Opdrachtgever gerechtigd is daarvan kopieën te behouden. Het bepaalde in de voorgaande volzin heeft ook betrekking op software die Info Support ter beschikking stelt aan meer dan één opdrachtgever of in het kader van haar

bedrijfsvoering hanteert bij de ontwikkeling en/of het onderhoud van software, zoals software die deel uitmaakt van de zogenaamde "softwareontwikkelstraat" van Info Support. Het bepaalde in dit artikel – de contractuele afgifteplicht – geldt ook ten aanzien van middelen, waaronder software en licenties die Info Support op verzoek van de Opdrachtgever heeft aangeschaft en die geheel of ten dele door de Opdrachtgever zijn betaald. Het voorgaande is slechts dan niet van toepassing indien in de Overeenkomst expliciet en ondubbelzinnig anders is bepaald.

Artikel 16 Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting

- 16.1 Op de Overeenkomst tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Alle geschillen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en de Overeenkomsten worden naar keuze van Info Support beslist door arbitrage of de rechtbank van de plaats van een van haar kantoren of de woonplaats van Opdrachtgever.

2 DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Info Support diensten verleent, bijvoorbeeld organisatie- en automatiseringsadviezen geeft, toepasbaarheidsonderzoek doet, consultancyactiviteiten verricht, ondersteuning biedt of personeel detacheert. Deze bepalingen laten de in de Algemene Bepalingen opgenomen artikelen omtrent specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en gebruik en onderhoud daarvan, onverlet. Bij tegenstrijdigheid tussen de Algemene Bepalingen en de bepalingen in dit hoofdstuk, prevaleren de laatste.

Artikel 17 Uitvoering

- 17.1 Indien Info Support diensten verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Info Support te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Info Support ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Info Support verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Info Support.
- 17.2 Opdrachtgever zal Info Support schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Info Support van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Info Support mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Info Support verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Info Support hiervan op de hoogte stellen.
- 17.3 Info Support zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Info Support worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Info Support in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens – naar de mening van Info Support – met voldoende bepaalbaarheid is omschreven. Als hoofdregel is Info Support derhalve niet verantwoordelijk voor voortgang of totstandkoming van een project. Dit is zij nimmer indien aan het project ook wordt gewerkt door medewerkers van Opdrachtgever of derden.
- 17.4 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Info Support gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Info Support gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening aanwijzingen – die tenminste 3 werkdagen voor de uitvoering van deze aanwijzingen aan haar zijn meegedeeld en die naar de mening van Info Support voldoende gedetailleerd omschreven zijn - van de Opdrachtgever op te volgen. Info Support is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 17.6 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van Info Support niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Info Support met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 17.7 Indien de Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Info Support steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met naar de mening van Info Support dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 17.8 Indien Opdrachtgever vanuit zijn administratie niet het tegendeel kan aantonen gelden de op de facturen van Info Support vermelde tijden en bedragen als juist.
- 17.9 De dienstverlening en werkzaamheden van Info Support zullen worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en –tijden van Info Support. In de planning en bij de werkzaamheden zal hiervan niet worden afgeweken, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen. Werkzaamheden verricht buiten de gebruikelijke werkdagen en – tijden worden gekwalificeerd als overwerk in de zin van dit artikel.
- 17.10 Voor overwerk, uitgevoerd in opdracht van en na goedkeuring door de Opdrachtgever, zal een facturatie met een overurenopslag plaatsvinden. De overurenopslag bedraagt, voor werkzaamheden op maandag t/m vrijdag voor 24.00 uur 25% , voor werkzaamheden op dinsdag t/m vrijdag voor 07.00 uur en op zaterdag 50% en voor werkzaamheden op zon- en feestdagen (tot 07.00 uur in de volgende ochtend) 100% van het uurtarief.
- 17.11 De normale reistijden en –kosten voor het woon/werkverkeer van de medewerkers van Info Support zijn in de overeengekomen prijs begrepen, voor zover detachering in Nederland plaatsvindt.
- 17.12 De dienstverleningsovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd overeengekomen, tenzij uitdrukkelijk een bepaalde tijd is vastgelegd. Tenzij anders is overeengekomen, geldt een opzegtermijn van twee kalendermaanden. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. Opzegging kan alleen tegen de eerste dag van een kalendermaand.

Artikel 18 Wijziging en meerwerk

- 18.1 Indien Info Support op verzoek van of met voorafgaande instemming van de Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de

overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Opdrachtgever aan Info Support worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Info Support. Info Support is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

18.2 De Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel

18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverleningen de wederzijdse verplichtingen kunnen worden beïnvloed, zowel in tijdsduur als in omvang. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd.

18.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Info Support verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

3 ONTWIKKELING AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling van programmatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Info Support in opdracht van de Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk 'Gebruik en onderhoud van programmatuur' van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in de volgende hoofdstukken over programmatuur wordt gesproken zijn daarmee tevens bedoeld websites. Dit hoofdstuk heeft niet betrekking op de ter beschikking stelling door Info Support van software die Info Support ter beschikking stelt aan meer dan één opdrachtgever of in het kader van haar bedrijfsvoering hanteert bij de ontwikkeling en/of het onderhoud van software, zoals software die deel uitmaakt van de zogenaamde "softwareontwikkelstraat" van Info Support.

Artikel 19 Ontwikkeling van programmatuur

- 19.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Info Support zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door de Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de Opdrachtgever instaat.
- 19.2 Info Support is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid en volledigheid van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 19.3 De Opdrachtgever verkrijgt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is de Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Een dergelijke ter beschikking stelling impliceert niet een overdracht van intellectuele eigendomsrechten

doeleinden te gebruiken. Info Support kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat de Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Info Support worden gerapporteerd.

- 20.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Info Support uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel,
 - indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel,
 - indien Info Support vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld.
- In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien de Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

Artikel 20 Aflevering, installatie en acceptatie

- 20.1 Info Support zal de te ontwikkelen programmatuur aan de Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren op de overeengekomen soort en op het overeengekomen formaat informatiedragers en installeren, dit laatste slechts indien een door Info Support uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 20.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Info Support uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende die testperiode zal de opdrachtgever testen kunnen uitvoeren, de uitkomsten waarvan door de Opdrachtgever in testrapporten zullen worden vastgelegd. Medewerkers van Info Support zullen in de gelegenheid worden gesteld de testen bij te wonen. Gedurende de testperiode is het de Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele

- 20.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Opdrachtgever Info Support hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

- 20.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal de Opdrachtgever Info Support uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Info Support zal zich – zonder dat zij herstel van de fouten kan garanderen – naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, zulks tegen betaling door de Opdrachtgever van het bij Info Support geldend tarief voor de medewerker die de werkzaamheden verricht, waarbij Info Support gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

De kosten van herstel zullen voor rekening van Info Support komen indien een fixed price overeengekomen is, met dien verstande dat in dat geval van Info Support geen werkzaamheden meer verlangd zullen kunnen worden indien de kosten gemoeid met die werkzaamheden tien procent van de Contractwaarde te boven gaan. Onder kosten in de voorgaande volzin moeten worden verstaan het aantal uren te besteden vermenigvuldigd met het gebruikelijke uurtarief voor de door Info Support ingeschakelde medewerker.

- 20.6 Acceptatie van de programmatuur kan niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die

operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan.

- 20.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 20.8 Acceptatie van de programmatuur op één van de bovengenoemde wijzen heeft tot gevolg dat Info Support ten volle gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Info Support is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur.

4 GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk 'Gebruik en onderhoud van programmatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing op alle door Info Support ter beschikking gestelde programmatuur, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Info Support te verstrekken nieuwe versies.

Artikel 21 Gebruiksrecht

- 21.1 Info Support verleent de Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur op grond van de ontbindende voorwaarde dat Opdrachtgever zijn verplichtingen uit een Overeenkomst tot gebruik van de programmatuur nakomt. De Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.
- 21.2 De programmatuur mag door de Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op die verwerkingseenheid en voor het bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 21.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever gebruikt.
- 21.4 De Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur wordt niet aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld, tenzij anders overeengekomen wordt in het geval een zogenaamde open source code of shared source code.
- 21.5 De Opdrachtgever mag voor eigen gebruik back-up kopieën van de programmatuur maken, mits merken en auteursrechtenaanduidingen niet worden gewijzigd.
- 21.6 Het gebruiksrecht van de Opdrachtgever neemt een einde op het moment dat de Overeenkomst tussen partijen een einde neemt, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 21.7 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van een Overeenkomst verstrekte gebruiksnamen en wachtwoorden, althans toegangsgegevens.
- 21.8 Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
- geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik, misbruik dan wel gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel;
 - geen data, scripts of Programmatuur op de servers van Info Support plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op, of in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst
- en deze Algemene Voorwaarden, de algemeen aanvaarde normen van toepassing op het gebruik van internet ("netiquette"), de rechten van Info Support of derden, waaronder naast de intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder)pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreukmakend materiaal, dan wel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij Opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, etcetera;
 - geen virussen, spybots, Spam of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal verspreiden;
 - geen gebruik maken van andere dan door Info Support geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van Info Support met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;
 - derden niet toestaan gebruik te maken van gebruiksrechten van Info Support zonder haar voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming;
 - de systemen van Info Support niet gebruiken, of nader inrichten c.q. parameteriseren zodat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Info Support, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van Info Support, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan haar systemen of overige Internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Info Support;
 - Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor (de extra kosten bij) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het Internet via de server van Info Support van en naar de website van Opdrachtgever). Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de Overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite van Info Support;

- j. de "fair use" policy van Info Support respecteert ten aanzien van het gebruik van haar diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag bevinden.

- 21.9. Info Support behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Opdrachtgever verstrekte toegang tot en gebruik van systemen van Info Support onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing buiten gebruik te (doen) stellen wanneer Opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Opdrachtgever blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de Overeenkomst voor de resterende looptijd.
- 21.10. Info Support is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Info Support tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 21.11. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn Overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij Info Support daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven,

Artikel 22 Ondersteuning

- 22.1 Info Support is jegens de Opdrachtgever tot geen verdergaande prestaties gehouden dan aangegeven in een onderhoudsovereenkomst, mits een dergelijke Overeenkomst wordt afgesloten. Info Support garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd.

Iedere eventuele gehoudenheid van Info Support tot ondersteuning vervalt indien de Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Info Support wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

Artikel 23 Onderhoud

- 23.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten – noch de Opdrachtgever noch Info Support is tot het aangaan van een dergelijke Overeenkomst gehouden - zal de Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Info Support geconstateerde Fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Info Support melden. Na ontvangst van de melding zal Info Support naar beste vermogen – onder de condities genoemd in de onderhoudsovereenkomst – Fouten trachten te herstellen. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Info Support te bepalen wijze en termijn aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Info Support is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 23.2 Telkens wanneer Info Support de Opdrachtgever dient te bezoeken voor het uitvoeren van overeengekomen onderhoudswerkzaamheden is de Opdrachtgever de voorrijkosten verschuldigd die Info Support pleegt te hanteren.
- 23.3 Info Support kan altijd zijn gebruikelijke tarieven en kosten in rekening brengen. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 23.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Info Support – tenzij in de onderhoudsovereenkomst anders is bepaald – bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Info Support niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie ongeacht de vraag of de Opdrachtgever de verbeterde versie heeft afgenomen en geïnstalleerd.
Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Info Support van de Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Info Support aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. De verplichting tot het verstrekken van een dergelijke nieuwe versie vloeit derhalve niet uit de onderhoudsovereenkomst voort.

5 Cursusvoorwaarden

De in dit hoofdstuk 'Cursusvoorwaarden' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten met betrekking tot door Info Support verzorgde opleidingen, cursussen en trainingen.

Artikel 24 Opleidingen, cursussen en trainingen

- 24.1 Voor zover de dienstverlening bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Info Support steeds vóór aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- 24.2 Info Support heeft altijd het recht om het aantal cursisten aan te vullen tot een door haar gewenst aantal cursisten.
- 24.3 De Opdrachtgever kan met toestemming van Info Support een ingeschreven deelnemer vóór aanvang van de cursus vervangen door een andere deelnemer. De Opdrachtgever is voor het vervangen van een deelnemer geen extra kosten verschuldigd.
- 24.4 De rechten en verplichtingen uit een overeenkomst waarop deze cursusvoorwaarden van toepassing zijn kunnen niet worden overgedragen, behoudens schriftelijke toestemming van Info Support.
- 24.5 Het is niet toegestaan om van het ter beschikking gestelde studiemateriaal kopieën te maken, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Info Support.
- 24.6 Info Support zal na beëindiging van een cursus aan de deelnemer, indien deze de betreffende cursus met goed gevolg heeft doorlopen, afhankelijk van de aard van betreffende cursus een diploma, getuigschrift, of bewijs van deelname ter hand stellen.
- 24.7 Info Support heeft het recht om een overeengekomen opleiding, cursus of training niet te geven of op te schorten of Opdrachtgever de verdere toegang tot een cursus te ontzeggen indien de Opdrachtgever met enige betalingsverplichting jegens Info Support in verzuim is.
- 24.8 Info Support heeft altijd het recht om te weigeren een overeenkomst met een Opdrachtgever aan te gaan of om een aangemelde deelnemer te weigeren om Info Support moverende redenen.

Artikel 25 Annulering van openrooster cursussen

- 25.1 Annulering kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
- 25.2 Bij annulering door Opdrachtgever tot 10 werkdagen of meer vóór aanvang van de openrooster cursus is Opdrachtgever aan Info Support geen annuleringskosten verschuldigd.
- 25.3 Bij annulering door Opdrachtgever op de 10e werkdag of vanaf 10 werkdagen vóór aanvang van de openrooster cursus of in geval van geen deelname aan de openrooster cursus zonder dat rechtsgeldige annulering heeft plaatsgevonden conform artikel 25.2 of verschuiving heeft plaatsgevonden conform artikel 25.8, is de Opdrachtgever aan Info Support de volledige cursuskosten verschuldigd.

- 25.4 Het is Info Support toegestaan om tot 7 werkdagen voor aanvang van de openrooster cursus deze te annuleren. De reeds betaalde cursusgelden zullen aan de Opdrachtgever worden geretourneerd.
- 25.5 Info Support is gerechtigd tot 7 werkdagen vóór de aanvankelijk geplande datum de cursus te combineren met één of meer andere cursussen of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- 25.6 Het is Info Support toegestaan om tot 7 werkdagen voor aanvang van de openrooster cursus de datum en het tijdstip waarop of de plaats waar de cursus gegeven zal worden te wijzigen.
- 25.7 Indien volgens Info Support voor het volgen van een openrooster cursus een bepaalde vooropleiding noodzakelijk is, kan Info Support inschrijving van een aangemelde deelnemer weigeren die niet over de vereiste vooropleiding beschikt.
- 25.8 In plaats van annuleren kan de Opdrachtgever binnen 10 werkdagen vóór aanvang van de openrooster cursus de cursusdatum verschuiven. Opdrachtgever is dan 25% van de cursuskosten als verplaatsingskosten aan Info Support verschuldigd.

Artikel 26 Annulering van maatwerk cursussen

- 26.1 Annulering kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
- 26.2 Bij annulering door Opdrachtgever tot 20 werkdagen of meer vóór aanvang van de maatwerk cursus is Opdrachtgever aan Info Support geen annuleringskosten verschuldigd.
- 26.3 Bij annulering door Opdrachtgever vanaf 20 tot 10 werkdagen vóór aanvang van de maatwerk cursus is Opdrachtgever aan Info Support 50% van de cursuskosten verschuldigd.
- 26.4 In plaats van annuleren kan de Opdrachtgever vanaf 20 tot 10 werkdagen vóór aanvang van de maatwerk cursus de cursusdatum verschuiven. Opdrachtgever is dan 25% van de cursuskosten als verplaatsingskosten aan Info Support verschuldigd.
- 26.5 Bij annulering door Opdrachtgever op de 10e werkdag of vanaf 10 werkdagen vóór aanvang van de maatwerk cursus of in geval van geen deelname aan de maatwerk cursus zonder dat rechtsgeldige annulering conform artikel 26.2 of 26.3 of verschuiving conform artikel 26.4 heeft plaatsgevonden is de Opdrachtgever aan Info Support de volledige cursuskosten verschuldigd. Daarnaast is de Opdrachtgever de gemaakte kosten voor reserveringen voor het faciliteren van de cursus, zoals cursusruimte, materiaal en lunch, verschuldigd.
- 26.6 Bij verplaatsing van een maatwerk cursus door de opdrachtgever vindt facturatie vooraf plaats.