



Algemene Voorwaarden Vcare



Datum | 02-07-2024
Kenmerk | Versie 3.4

Meer weten? Ga naar vcareconnect.nl

Deze Algemene Voorwaarden zijn door Vcareconnect B.V. (Vcare) (KVK nummer 06083003) gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 0653282.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Toepasselijkheid Vcare Algemene Voorwaarden

- 1.1. Deze algemene voorwaarden (hierna: deze Algemene Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Vcare goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de klant levert.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien en voor zover Vcare producten, apparatuur, systemen, infrastructuur, software, algoritmes of (andere) diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten, apparatuur, systemen, infrastructuur, software, algoritmes of (andere) diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Vcare en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Vcare aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Vcare om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Vcare om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze Algemene Voorwaarden.
- 1.6. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Vcare en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze Algemene Voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze 2 voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

- 1.8. Deze Algemene Voorwaarden kunnen door Vcare op ieder moment door publicatie op haar website of door het toezenden per e-mail of door het anderszins schriftelijk verstrekken aan de klant worden gewijzigd. De wijzingen treden in werking op de door Vcare genoemde datum met inachtneming van een aankondigingsperiode van één (1) maand en gelden vanaf dan ook ten aanzien van bestaande lopende duurovereenkomsten.

Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Vcare zijn vrijblijvend, tenzij door Vcare schriftelijk anders is aangegeven. Schriftelijke offertes van Vcare zijn geldig gedurende dertig (30) dagen tenzij daarin anders is aangegeven. Vcare is slechts aan haar offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Klant schriftelijk binnen de geldigheidsduur van de offerte wordt bevestigd. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 Burgerlijk Wetboek, geldt dat Vcare niet gebonden is aan het antwoord op het aanbod, indien daarin op ondergeschikte punten is afgeweken.
- 2.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Vcare verstrekte gegevens waarop Vcare haar aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Vervoers-, verpakings-, afleverings-, montage- en installatiekosten zijn ook niet inbegrepen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld, zijn de prijzen gebaseerd op uitvoering gedurende kantoortijden. Bij een samengestelde prijsopgave bestaat geen verplichting voor Vcare tot levering van een gedeelte van de in de aanbieding begrepen goederen en diensten tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijzen, noch gelden de prijzen van een aanbieding voor na- of vervolgbestellingen. Alle door Vcare kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen, tenzij in de overeenkomst expliciet anders is bepaald, in welk geval klant de betreffende betalingen in de gefactureerde valuta dient te voldoen.
- 3.2. Aan een door Vcare afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover Vcare hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4. Met betrekking tot de door Vcare verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Vcare volledig bewijs, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.

- 3.5.** Indien geen vergoeding is overeengekomen, worden de desbetreffende prestaties vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Vcare.
- 3.6.** Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, mag Vcare, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag Vcare schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste een (1) maand de geldende prijzen en tarieven aanpassen zoals hieronder is aangegeven:
- (a) Ieder jaar heeft Vcare het recht (periodieke) vergoedingen jaarlijks (per 1 januari van een jaar) te indexeren op basis van het CBS-indexcijfer Loonkosten Particuliere Bedrijven.
 - (b) Vcare is verder te allen tijde gerechtigd de prijzen van abonnements- en variabele gebruikskosten te wijzigen (als haar kosten of de prijzen van haar leveranciers veranderen).
 - (c) Vcare mag de prijzen in haar prijslijst verhogen. Vcare mag in dat geval de met de klant overeengekomen prijzen verhogen voor alle nog te leveren goederen en diensten. In de onder (b) en (c) bedoelde gevallen geldt dat als de prijsverhoging meer dan tien procent (10%) bedraagt en de klant daarmee niet akkoord wenst te gaan, is klant gerechtigd binnen drie (3) weken na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.7.** Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop Vcare de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Tenzij in de overeenkomst of offerte anders is bepaald, geldt het volgende:
- a) Voor duurovereenkomsten wordt de verschuldigde overeengekomen periodieke vergoeding (inclusief de abonnementskosten) vooraf gefactureerd.
 - b) Variabele gebruikskosten en andere kosten die op basis van nacalculatie worden gefactureerd worden maandelijks achteraf gefactureerd.
 - c) In geval van de levering van apparatuur wordt 100% van de voor de levering van de apparatuur overeengekomen vergoeding inclusief bijkomende komende kosten, gefactureerd bij aflevering.
 - d) In geval van montage, installatie, implementatie en bedrijfsvaardig opleveren wordt vijftig procent (50%) van de daarvoor overeengekomen vergoeding gefactureerd bij het aangaan van de opdracht, veertig procent (40%) van de overeengekomen vergoeding gefactureerd bij aflevering en tien procent (10%) van de overeengekomen vergoeding bij oplevering. Meerkosten van de montage, de installatie, de implementatie en het bedrijfsvaardig opleveren mogen tussentijds (achteraf) worden gefactureerd. Indien deze kosten op nacalculatiebasis worden gefactureerd, worden de kosten ook maandelijks achteraf gefactureerd.
 - e) In alle overige gevallen worden de kosten maandelijks achteraf gefactureerd.
- 3.8.** Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities, bij gebreke waarvan een betalingstermijn van veertien (14) dagen geldt. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

- 3.9.** Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1% (één procent) per maand, tenzij de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten hoger is, in welk geval die rente is verschuldigd. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan Vcare de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Vcare onverlet.
- 3.10.** Indien klant op gerechtvaardigde gronden meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient de klant deze bezwaren voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan Vcare kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Vcare een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het gedeelte van het factuurbedrag waartegen geen bezwaar wordt gemaakt blijft opeisbaar. Betaling van dat gedeelte mag dan ook niet worden opgeschort.
- 3.11.** Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de klant naar het oordeel van Vcare daartoe aanleiding geeft, is Vcare gerechtigd van klant te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Vcare te bepalen vorm. Indien klant nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Vcare gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen klant aan Vcare uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 3.12.** Betaling door de klant strekken steeds in de eerste plaats ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan. Dit zelfs als de klant vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 4. Duur van de overeenkomst

- 4.1.** Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2.** De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode telkens stilzwijgend met één (1) jaar verlengd, tenzij klant of Vcare de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1.** Klant en Vcare dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens van

de andere partij ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

- 5.2.** Klant erkent dat de door of via Vcare ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur, systemen, infrastructuur en diensten steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Vcare, zijn toeleveranciers of de producent van de (onderliggende) programmatuur, apparatuur, systemen, infrastructuur en diensten bevat.
- 5.3.** Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, evenals één (1) jaar na het einde daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan Vcare betaalt.

Artikel 6. Privacy en gegevensverwerking

- 6.1.** Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van Vcare relevant is, zal klant Vcare desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2.** Klant vrijwaart Vcare van aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Vcare toerekenbaar zijn. In welk geval de vrijwaring niet strekt tot opgetreden schade waarvan de klant bewijst dat die redelijkerwijs toerekenbaar is aan Vcare.
- 6.3.** De klant is verantwoordelijk voor de gegevens die hij aan Vcare ter beschikking stelt of die hij, al dan niet door een dienst van Vcare, verwerkt of laat verwerken. Klant staat er tegenover Vcare voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Vcare tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4.** Indien Vcare op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, haar medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 6.5.** Voor zover Vcare in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor klant verwerkt, zal deze verwerking in overeenstemming geschieden met alle toepasselijke regelgeving, waaronder de wettelijke vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), de Telecommunicatiewet en de relevante gezondheidsregelgeving.

- 6.6. Indien Vcare als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor klant, dan zullen partijen een separate verwerkersovereenkomst aangaan zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG op basis van een door Vcare aan te leveren verwerkersovereenkomst.
- 6.7. Vcare verwerkt persoonsgegevens in haar hoedanigheid als verwerkingsverantwoordelijke in lijn met haar Privacyverklaring. Voor meer informatie over onder meer de wijze van verwerking, de doeleinden hiervoor en privacyrechten wordt verwezen naar www.vcareconnect.nl.

Artikel 7. Beveiliging

- 7.1. Indien Vcare op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Vcare staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Vcare bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2. De door of vanwege Vcare aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Vcare is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes, certificaten en/of die andere beveiligingsmiddelen te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken of terugvragen van toegangs- en identificatiecodes, certificaten en/of die andere beveiligingsmiddelen. Als klant erachter komt of vermoedt dat toegangs- of identificatiecodes en certificaten of andere verstrekte beveiligingsmiddelen in ongeautoriseerde handen zijn gekomen of ongeautoriseerd worden gebruikt, zal klant onmiddellijk Vcare waarschuwen en het gebruik van de (waarschijnlijk) getroffen toegangs- of identificatiecodes en certificaten en/of overige beveiligingsmiddelen (laten) staken.
- 7.3. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door Vcare zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Vcare is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart Vcare tegen elke rechtsovereenkomst uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4. Vcare is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.

- 7.6.** Vcare kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van Vcare of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Vcare niet aansprakelijk en vrijwaart klant Vcare voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7.** Het is Vcare steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1.** Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Vcare totdat alle bedragen die klant aan Vcare op grond van enige tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Vcare zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Vcare mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2.** De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor Vcare gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3.** Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit enige tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4.** Vcare kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Vcare verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.5.** Het is klant niet toegestaan onder de overeenkomst geleverde zaken of verkregen vermogensrechten te verpanden of daarop andere beperkte rechten te vestigen. Indien klant zijn verplichtingen niet nakomt dan wel er aan de zijde van Vcare gegronde vrees bestaat dat klant zijn verplichtingen niet na zal komen, is Vcare gerechtigd de door haar geleverde zaken waarop het eigendomsvoorbehoud rust bij klant dan wel derden die de zaken voor klant houden, weg te halen of weg te doen halen. Klant is verplicht hiertoe alle medewerking te verschaffen, op straffe van een boete van tien procent (10%) van het door klant verschuldigde bedrag per dag. Deze boete laat alle andere rechten van Vcare onverlet.
- 8.6.** Klant geeft reeds nu onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan Vcare dan wel aan en door Vcare aan te wijzen derde om, in alle gevallen waarin Vcare haar 8 eigendomsrechten wil uitoefenen, al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Vcare zich dan zullen bevinden en die zaken aldaar mee te nemen.

- 8.7.** Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is klant verplicht Vcare binnen 24 uur daarvan op de hoogte te stellen.
- 8.8.** De klant verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en alle andere oorzaken die normaliter worden verzekerd en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

Artikel 9. Risico-overgang

- 9.1.** Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht. Onder feitelijke beschikkingsmacht wordt mede begrepen zaken, gegevens (waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die aan de klant zijn verstrekt, ter beschikking aan de klant zijn gesteld of aan de klant toegang is verleend. Ter voorkoming van misverstanden, voor zover gegevens van klant of die toekomen aan klant door Vcare worden verwerkt als onderdeel van haar diensten is ook sprake van het in de beschikkingsmacht van de klant zijn en geldt dus de hiervoor bedoelde risico-verdeling.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

- 10.1.** Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Vcare, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, in de tussen partijen schriftelijk gesloten overeenkomst, en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en nietsublicentieerbaar en de klant mag op het gebruiksrecht geen beperkte rechten vestigen. Deze bepaling heeft goederenrechtelijk effect.
- 10.2.** Intellectuele eigendom van Vcare wordt niet overgedragen aan klant, tenzij expliciet schriftelijk anders wordt overeengekomen. Indien Vcare bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid 9 van Vcare niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf

hetzij voor derden. Vcare heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Vcare aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 10.3.** Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4.** Vcare is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden als gevolg van voor de klant ontwikkelde of aan de klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvoor, of als gevolg van door Vcare voor de klant verrichte diensten. De enige verplichting van Vcare ter zake van dergelijke aanspraken is de verplichting tot bijstand en vervanging als hierna aangegeven. Iedere andere of verdergaande (vrijwarings- of aansprakelijkheids)verplichting van Vcare wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten. Vcare zal de klant bijstand verlenen tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Vcare zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Vcare onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Vcare. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Vcare verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot bijstand vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (1) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Vcare ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (2) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van Vcare in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen of (3) met het gebruik door of namens de klant van geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, of diensten, waaronder maar niet beperkt tot SaaS en andere clouddiensten of (4) de inbreuk anderszins niet toerekenbaar is aan Vcare. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Vcare zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Vcare een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Vcare, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, 10 databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Indien de aanspraak ziet op programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen die door Vcare's toeleveranciers worden geleverd of diensten betreft die Vcare afneemt van haar toeleveranciers, zal Vcare die aanspraak doorgeleiden naar de toeleverancier. In dat geval zal (tenzij Vcare anders aangeeft) die toeleverancier verder verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de aanspraak.

- 10.5.** Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Vcare van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, en garandeert onder andere dat hij beschikt over de juiste, adequate en voldoende licenties. Klant vrijwaart Vcare tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6.** Vcare is nimmer gehouden tot het uitvoeren van een dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 10.7.** Vcare is gerechtigd het beeldmerk, het logo of de naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11. Uitvoering diensten

- 11.1.** Vcare zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Vcare worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Vcare uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2.** Vcare is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Vcare.
- 11.3.** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Vcare steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4.** Vcare is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Vcare.

Artikel 12. Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 12.1.** Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Vcare

mogelijk te maken, zal klant Vcare daarom steeds tijdig alle in redelijkheid door Vcare gevraagde gegevens of inlichtingen verstrekken.

- 12.2.** Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Vcare verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Vcare kenbare onjuistheden bevatten, zal Vcare hierover navraag doen bij klant.
- 12.3.** In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Vcare als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4.** Klant draagt het risico van de selectie van de door Vcare te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Vcare niet bindend, behoudens indien door Vcare uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5.** Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Vcare op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Vcare is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Vcare.
- 12.6.** De werkruimte en faciliteiten die klant bij de uitvoering van de overeenkomst aan (het personeel van) Vcare en (het personeel van) de door of namens Vcare ingezette derden ter beschikking stelt, zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Vcare voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Vcare, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Vcare ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7.** Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Vcare geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8.** Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving 12 aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

- 12.9.** In afwijking van het hiervoor in Artikel 12.8 bepaalde geldt dat bij SaaS en andere clouddiensten, Vcare verantwoordelijk is voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur die door Vcare worden gebruikt bij de levering van zijn SaaS en andere clouddiensten.
- 12.10.** Te leveren goederen en diensten zullen alleen hoeven voldoen aan die specifieke technische en andere eisen van de klant als deze door klant bij het aangaan van de overeenkomst schriftelijk zijn gemeld en Vcare daar uitdrukkelijk schriftelijk akkoord mee is gegaan.
- 12.11.** Waar goederen en diensten door klant buiten Nederland worden gebruikt, is Vcare er niet verantwoordelijk voor dat de te leveren goederen of diensten voldoen aan de technische eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de goederen of diensten moeten worden gebruikt. Dit is alleen anders indien bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat de goederen en diensten in het buitenland worden gebruikt en aan welke eisen daarbij moet worden voldaan.

Artikel 13. Project- en stuurgroepen

- 13.1.** Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2.** Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Vcare slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Vcare de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Vcare is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3.** Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 14. Termijnen

- 14.1.** Vcare spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Vcare genoemde of tussen partijen overeengekomen (tussentijdse) opleverdata en levertijden, gelden steeds als streefdata, binden Vcare niet en hebben steeds een indicatief karakter. Het zijn derhalve nimmer fatale termijnen. Overschrijding ervan geeft de klant dus geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding. Waar levertermijnen afhankelijk zijn van informatie of beslissingen van de klant, vangen deze slechts aan indien alle benodigde informatie en beslissingen in bezit van Vcare zijn.

- 14.2.** Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Vcare en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3.** In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Vcare wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Vcare een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Vcare in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4.** Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Vcare gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5.** Vcare is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 14.6.** Klant is verplicht gebreken door Vcare in de nakoming van de overeenkomst zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zeven (7) dagen na ontdekking, maar in ieder geval uiterlijk binnen een maand nadat de betreffende goederen en/of diensten zijn geleverd aan klant.

Artikel 15. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1.** Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2.** Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Vcare ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Vcare vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de

vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 15.3.** Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Vcare zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4.** Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 15.5.** Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Vcare kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien:
- (1) De beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt.
 - (2) Na het sluiten van de overeenkomst Vcare omstandigheden ter kennis komen die Vcare goede grond geven te vrezen dat klant niet aan zijn verplichtingen kan voldoen.
 - (3) Vcare bij het of voor het aangaan van de overeenkomst klant gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming door klant van haar verplichtingen en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is ondanks sommatie.
 - (4) Zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen, materialen, apparatuur of andere goederen, of diensten waarvan Vcare zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden geveerd; of
 - (5) Er sprake is van een conservatoir of executoriaal beslag op enig roerende of onroerende zaak en/of op enig vermogensrecht van de klant en dat beslag niet binnen veertien (14) dagen is opgeheven. In de onder (2) en (3) bedoelde gevallen is Vcare naast ontbinding ook bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten. In alle gevallen heeft Vcare (als zij de opzeggende partij is) verder het recht om schadevergoeding te vorderen van klant voor de geleden schade. Vcare is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Vcare, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Vcare vereist is.

- 15.6.** In de gevallen dat Vcare de overeenkomst tussentijds mag opzeggen of ontbinden mag zij de nakoming van haar verplichtingen onder de overeenkomst (en die met andere met de klant gesloten overeenkomsten) ook opschorten.
- 15.7.** Beëindiging, ontbinding of opschorting van de overeenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onverlet, met inbegrip van de aanspraak op betaling van de diensten die zijn opgeschort.
- 15.8.** Voor het geval een opzegging met onmiddellijke ingang bij rechtelijke uitspraak als onredelijk of onbillijk wordt aangemerkt, wordt de opzegging geconverteerd in (indien de opzegging zelf gegrond is bevonden, maar een opzeggingstermijn in acht had moeten worden genomen) een opzegging tegen de kortst mogelijke aanvaardbare termijn, of als de opzeggingsgrond ondeugdelijk is bevonden in een opzegging tegen het eind van de lopende termijn.

Artikel 16. Aansprakelijkheid van Vcare

- 16.1.** De totale aansprakelijkheid van Vcare wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is (zonder afbreuk te doen aan de overige beperkingen van de aansprakelijkheid van Vcare) beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2.** Indien Vcare aansprakelijk mocht zijn, is Vcare alleen aansprakelijk voor de directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Vcare aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Vcare toegerekend kunnen worden en de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. De vergoeding voor directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de bedongen prijs (excl. btw) voor dat deel van de overeenkomst waar de aansprakelijkheid op ziet of, indien dat minder, is het door de verzekering als uit te keren bedrag. Indien het deel van de overeenkomst waar de aansprakelijkheid op ziet hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, wordt de in de vorige volzin bedoelde bedongen prijs gesteld op het totaal van de daarvoor bedongen vergoedingen (excl. btw) voor de factuurperiode waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft met een maximum van één (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Vcare voor (directe) schade, op welke rechtsgrond dan ook, voor de totale duur van de overeenkomst echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.3.** Aansprakelijkheid van Vcare voor indirecte schade, daaronder begrepen, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Vcare voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan

Vcare voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Vcare verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten of de aansprakelijkheid van Vcare voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Vcare is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

- 16.4.** De in artikel 16.2 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Vcare laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Vcare welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.5.** De in artikel 16.2 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Vcare. 16.6. Tenzij nakoming door Vcare blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Vcare wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Vcare onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Vcare ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Vcare in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.7.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Vcare meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Vcare vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.8.** Klant vrijwaart Vcare van alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid, aansprakelijkheid voor algoritmes of kunstmatige intelligentie, of anderszins als gevolg van een gebrek in een product, systeem, algoritme, rekenmethode, informatie, data of dienst dat/die door klant aan een derde is geleverd of anderszins te beschikking is gesteld of is gebruikt voor of ten behoeve van een derden, daaronder mede begrepen klanten, en dat/die mede bestond uit door Vcare geleverde apparatuur, programmatuur, diensten, algoritmes, rekenmethodes, data, informatie, kennis of andere materie.
- 16.9.** Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Vcare en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1.** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Vcare wordt onder meer verstaan: (1) overmacht van toeleveranciers van Vcare, (2) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Vcare zijn 17

voorgeschreven, (3) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Vcare is voorgeschreven, (4) overheidsmaatregelen, (5) elektriciteitsstoring, (6) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (7) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (8) algemene vervoersproblemen. Betalingsproblemen aan de kant van klant gelden nimmer als overmacht.

17.2. Tijdens de periode waarin er sprake is van overmacht mag Vcare al haar (overige) leverings- en andere verplichtingen opschorten. Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden. Indien Vcare voor het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan of wil voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 18. Service Level Agreement

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

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

Artikel 19. Back-up

19.1. Als onderdeel van de diensten kan Vcare back-ups maken van de gegevens van de klant. Deze zullen worden gemaakt en bewaard conform het beleid van Vcare. Indien en voor zover mogelijk, kan Vcare op verzoek van de klant of bij het einde van de overeenkomst een back-up van de gegevens van de klant maken en deze aan de klant verstrekken. Een dergelijke back-up zal worden geleverd in het door Vcare te bepalen marktconform elektronisch formaat. Vcare zal de kosten voor het maken en verstrekken van een dergelijke back-up aan klant in rekening brengen. Vcare heeft geen verplichting om specifieke gegevens (of een specifieke back-up) terug te zetten.

19.2. Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Artikel 20. Wijziging en meerwerk

- 20.1.** Indien Vcare op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de 18 overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Vcare. Vcare is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2.** Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Vcare aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere. 20.3. Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal Vcare klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 21. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 21.1.** Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Vcare nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden of bezwaren met enig ander beperkt recht. Het voorgaande heeft goederenrechtelijk effect en sluit overdraagbaarheid in de betekenis van artikel 3:83 lid 2 BW aldus uit.
- 21.2.** Vcare is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1.** De overeenkomsten tussen Vcare en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2.** Alle geschillen die tussen de partijen ontstaan, zullen in eerste aanleg exclusief worden beslist door de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel, locatie Almelo. Vcare heeft in aanvulling daarop het recht de klant ook te dagvaarden bij de rechtbank die op grond van de wet bevoegd is.

Hoofdstuk 2. Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Vcare 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit

aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 23. Uitvoering SaaS-dienst

- 23.1.** Vcare verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Vcare beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Vcare verleende SaaS-dienst anders dan in het kader van het door Vcare voorziene gebruik van de SaaS-dienst door de klant, in het bijzonder is dat het gebruik van de SaaS-dienst om te kunnen communiceren met, en ondersteuning verlenen aan (medewerkers van) de klant.
- 23.2.** Vcare kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Vcare klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Vcare de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 23.3.** Vcare kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Vcare is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 23.4.** Vcare kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Vcare zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 23.5.** Vcare is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 23.6.** In de overeenkomst zal worden aangegeven of Vcare de SaaS-dienst inricht en configureert. Tenzij in de overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen, zal Vcare deze werkzaamheden op basis van haar werkelijke kosten en conform haar alsdan geldende tarieven uitvoeren. Klant zal alle gevraagde medewerking per omgaande verlenen, waaronder, maar niet beperkt tot, het verstrekken van alle gevraagde informatie en het tijdig nemen van beslissingen.

Artikel 24. Garantie

- 24.1.** Vcare staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Vcare zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 29.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door Vcare zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Vcare zijn gemeld. Vcare kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Vcare staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door Vcare zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Vcare is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan Vcare volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Vcare is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Vcare bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Vcare gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 24.2.** Klant zal op basis van de door Vcare verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Vcare verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door Vcare te stellen (financiële) voorwaarden. Vcare is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de – waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 24.3.** Vcare staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 25. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 25.1.** De door Vcare te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door Vcare van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door Vcare. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 25.2.** Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Vcare verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 26. Aanvullende bepalingen

- 26.1.** De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: artikel 27.3, 27.5, 27.8, 29.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 33), 29.11, 41.4, 42.1, 42.2, 55.2 en 55.4 en artikel 56. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 3. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze Algemene Voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 27. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 27.1.** Vcare stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke rechten van de klant, is het recht tot gebruik van de programmatuur niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar (en niet vatbaar voor de vestiging van (andere) beperkte rechten) en nietsublicentieerbaar. De vorige volzin heeft goederenrechtelijk effect.
- 27.2.** De verplichting tot terbeschikkingstelling door Vcare en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 27.3.** Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 27.4.** Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 27.5.** Vcare kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Vcare, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Vcare is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen

partijen is overeengekomen. Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke rechten van klant, zal klant nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 27.6.** Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 27.7.** Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke rechten van de klant, is het klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt. Dit lid heeft goederenrechtelijk effect.
- 27.8.** Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Vcare uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbepalingen. Klant zal op eerste verzoek van Vcare toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Vcare zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 27.9.** Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 27.10.** Vcare is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Vcare gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Vcare verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 28. Aflevering en installatie

- 28.1.** Vcare zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Vcare te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van Vcare in papieren dan wel digitale vorm in een door Vcare bepaalde taal verstrekt.

- 28.2.** Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Vcare de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 29. Acceptatie

Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Vcare zoals bedoeld in artikel 33. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Vcare uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

- 29.1.** Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 29.3 tot en met 29.10 van toepassing.
- 29.2.** Daar waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daarmee bedoeld het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Vcare schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur. Indien de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk betreft, wordt onder 'fouten' verstaan het substantieel niet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Vcare heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
- 29.3.** Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door Vcare uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 29.4.** Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Vcare schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 29.5.** Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 29.6.** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel b) indien Vcare vóór het einde van de testperiode

een testrapport als bedoeld in Artikel 29.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens Artikel 29.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel c) indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

- 29.7.** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Vcare rapporteren. Vcare zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Vcare gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 29.8.** Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Vcare om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 33 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 29.9.** Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 29.10.** Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Vcare gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Vcare is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 29.11.** Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 29.9 betreffende kleine fouten en artikel 33 betreffende de garantie.

Artikel 30. Beschikbaarstelling

- 30.1.** Vcare zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 30.2.** Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Vcare retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging Vcare onverwijld schriftelijk melding maken. Vcare is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 31. Gebruiksrechtvergoeding

- 31.1.** De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a) Indien partijen niet zijn overeengekomen dat Vcare zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur, of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
 - b) Indien partijen zijn overeengekomen dat Vcare zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van die installatie, of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 32. Wijzigingen in de programmatuur

- 32.1.** Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vcare. Vcare is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van Vcare - aangebrachte wijzigingen.

Artikel 33. Garantie

- 33.1.** Vcare zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 29.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Vcare zijn gemeld. Vcare staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Vcare garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking en/of foutloos zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Vcare volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 33.2.** Vcare kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Vcare toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Vcare wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 33.3.** Herstel van fouten geschiedt op een door Vcare te bepalen locatie en wijze. Vcare is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 33.4.** Vcare is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

- 33.5.** Vcare heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 33.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 4. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 3 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

Artikel 34. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 34.1.** Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan Vcare zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 34.2.** Vcare zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Vcare verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 34.3.** Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Vcare de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen. 34.4. Desgevraagd zal klant Vcare in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 34.5.** In de prestatieverplichtingen van Vcare voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.
- 34.6.** Indien partijen overeenkomen dat Vcare naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door Vcare tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan Vcare verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Vcare in rekening gebracht.
- 34.7.** Indien Vcare diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Vcare een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Vcare aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden

kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Vcare gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Vcare staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 35. Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (1) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties, en (2) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode hoort.

- 35.1.** Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als Vcare. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg 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. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode hoort, is Vcare gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 35.2.** Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Vcare is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 36. Aflevering, installatie en acceptatie

- 36.1.** Het bepaalde in Artikel 28 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 36.2.** Tenzij Vcare op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal Vcare de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 36.3.** Het bepaalde in Artikel 29 van deze Algemene Voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 36.4.** Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in Artikel 35, dan is het bepaalde in Artikel 29.1, 29.2, 29.4 tot en met 29.9, 29.12 en Artikel 33.1 en 33.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 37. Gebruiksrecht

- 37.1.** Vcare stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 37.2.** Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 37.3.** Vcare is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 37.4.** Het bepaalde in artikel 27 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing. 28
- 37.5.** Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door Vcare specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in Artikel 37.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 38. Vergoeding

- 38.1.** Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 38.2.** Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 38.3.** In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 39. Garantie

- 39.1.** Het bepaalde in artikel 33 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 39.2.** Vcare staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Vcare staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 5. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

Artikel 40. Onderhoudsdiensten

- 40.1.** Indien overeengekomen verricht Vcare onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 29.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 41.
- 40.2.** Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Vcare zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Vcare op de door Vcare te bepalen wijze en

termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Vcare is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Vcare is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Vcare bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Vcare gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.

- 40.3.** Het bepaalde in de artikelen 33.3 en 33.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 40.4.** Indien Vcare het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 40.5.** Klant zal alle door Vcare verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 40.6.** Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Vcare zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien Vcare dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en vrijwaart Vcare van claims van derden dat deze terbeschikkingstelling niet mocht. Klant verleent Vcare het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 41. Nieuwe versies van programmatuur

- 41.1.** Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Vcare.
- 41.2.** Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Vcare niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 41.3.** Vcare kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met Vcare aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Vcare kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde of vergelijkbare functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Vcare is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde of ontwikkelde eigenschappen of

functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Ook niet als die functionaliteit of eigenschappen specifiek voor klant is ontwikkeld en de klant daarvoor heeft betaald.

- 41.4.** Vcare kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 42. Supportdiensten

- 42.1.** Indien de dienstverlening van Vcare op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Vcare online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat Vcare in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Vcare kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Vcare zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Vcare staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Vcare.
- 42.2.** Indien de dienstverlening van Vcare op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Vcare één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Vcare staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 42.3.** Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 43. Vergoeding

- 43.1.** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 43.2.** Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 6. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.

Artikel 44. Uitvoering advies en consultancydiensten

- 44.1.** Vcare zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 44.2.** Vcare is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 44.3.** De dienstverlening van Vcare wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Vcare.
- 44.4.** Het gebruik dat klant maakt van een door Vcare afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Vcare mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van Vcare met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 44.5.** Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vcare is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Vcare en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Vcare. Klant zal de adviezen of rapportages van Vcare niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 45. Rapportage

- 45.1.** Vcare zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Vcare schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Vcare van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor Vcare mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Vcare verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Vcare hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 46. Vergoeding

- 46.1.** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Vcare verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 7. Detacheringsdiensten

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.

Artikel 47. Detacheringsdiensten

- 47.1.** Vcare zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor Vcare gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
- 47.2.** Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Vcare daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 47.3.** Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 47.4.** Vcare zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Vcare steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 47.5.** Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (a) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie (3) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan Vcare kenbaar maakt, dan wel (b) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Vcare zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Vcare staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens nietnakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 48. Duur van de detacheringsovereenkomst

- 48.1.** In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 49. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 49.1.** De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 49.2.** Klant zal Vcare informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 50. Overwerkvergoeding en reistijd

- 50.1.** Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij Vcare gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij Vcare gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal Vcare klant informeren over de geldende overwerktaariefen.
- 50.2.** Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Vcare gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal Vcare klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.
- Artikel

51. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 51.1.** Vcare zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volks- en werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Vcare vrijwaart klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant Vcare onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Vcare. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Vcare verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

- 51.2.** Vcare aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

Hoofdstuk 8. Opleiding en trainingen

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

Artikel 52. Aanmelding en annulering

- 52.1.** Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Vcare.
- 52.2.** Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Vcare.
- 52.3.** Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Vcare aanleiding geeft, is Vcare gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Vcare behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Vcare is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 52.4.** De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij Vcare gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 53. Uitvoering opleiding

- 53.1.** Klant aanvaardt dat Vcare de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 53.2.** Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Vcare voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 53.3.** Indien Vcare bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Vcare er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Vcare de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van

deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is Vcare gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.

- 53.4.** Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 53.5.** Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 53.6.** Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 54. Prijs en betaling

- 54.1.** Vcare kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Vcare kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Vcare.
- 54.2.** Indien Vcare een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 54.3.** Tenzij Vcare uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Vcare is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

Hoofdstuk 9. Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare diensten, onder welke naam dan ook, verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

Artikel 55. Hostingdiensten

- 55.1.** Vcare zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 55.2.** Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor

klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Vcare een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- 55.3.** Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Vcare is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 55.4.** Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 55.5.** Vcare kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Vcare zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 55.6.** Indien Vcare op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Vcare een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Vcare aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Vcare gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Vcare staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 56. Notice and takedown

- 56.1.** Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 56.2.** Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Vcare steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Vcare data en/of informatie onverwijld van de systemen van Vcare verwijderen, bij

gebreke waarvan Vcare gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Vcare is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 56.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Vcare jegens klant. Vcare is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

- 56.3.** Van Vcare kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Vcare schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 10. Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 57. Koop en verkoop

- 57.1.** Vcare verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 57.2.** Vcare staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 57.3.** In de verkoopverplichting van Vcare zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, veren gebruikartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 57.4.** Vcare staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 58. Aflevering

- 58.1.** De door Vcare aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Vcare zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal Vcare klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren. Klant is verplicht de gekochte apparatuur in ontvangst te nemen op het moment waarop deze bij hem worden

afgeleverd dan wel op het moment waarop deze volgens de overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld. Indien de klant de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de zaken worden opgeslagen voor risico van de klant. De klant zal in dat geval alle aanvullende kosten, waaronder in ieder geval opslagkosten, verschuldigd zijn.

- 58.2.** De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
- 58.3.** Indien klant Vcare verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien Vcare daartoe wettelijk verplicht is, kan Vcare dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Vcare wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.
- 58.4.** Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Vcare de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In dat geval zal Vcare de apparatuur opleveren conform de technische en/of functionele specificaties zoals vastgelegd in de overeenkomst. Vcare zal in dat geval tevens voor oplevering zelf een test uitvoeren of de apparatuur functioneert conform de specificaties. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Vcare is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Vcare is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 58.5.** Voor montage- en installatiewerkzaamheden geldt ook het volgende:
- (a) Indien is overeengekomen dat de apparatuur bedrijfsvaardig zal worden opgeleverd, zal Vcare de montage- en installatiewerkzaamheden verrichten op de overeengekomen locatie van de klant.
 - (b) De montage- en installatiewerkzaamheden worden door of vanwege Vcare verricht, op de wijze en met middelen die Vcare noodzakelijk acht. Vcare houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de door de klant kenbaar gemaakte wensen. De klant zal op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen voor zijn rekening en risico zorgdragen voor de noodzakelijke ruimten die aan door Vcare ter zake te stellen eisen dienen te voldoen.
 - (c) Wanneer de montage door oorzaken buiten de schuld van Vcare niet volgens planning en zonder onderbreking kan geschieden of op andere wijze wordt vertraagd, is Vcare gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan de klant in rekening te brengen tegen het op dat moment geldende tarief.
 - (d) Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoren de volgende werkzaamheden, leveringen en voorzieningen niet tot de uit overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van Vcare:
 - Alle bij de aanleg voorkomende graaf-, straat-, smeed-, breek-, timmer-, schilder-, en bouwkundige werkzaamheden en steigerwerk.
 - Het monteren en leveren van bekabeling.
 - Het aanbrengen van ijzer-, buis-, en latwerk voor bevestiging en waar nodig van buizen en kokers voor beveiliging van kabels;
 - d. Het voorkomende sterkstroomwerk zoals het aansluiten en aanleggen van één of meer

lichtpunten en één of meer wandcontactdozen, evenals het slaan van aardelektrode

- Het monteren en leveren van kabeldraag-, geleidings- en beschermmiddelen.

- Het aanvragen van eventuele bouwvergunningen.

(e) De elektrische energie benodigd voor de uitvoering van de montage- en installatiewerkzaamheden werkzaamheden en het functioneren van de apparatuur dient te voldoen aan de door Vcare te stellen eisen en dient door klant ter beschikking te worden gesteld.

(f) Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden de montage-, installatie-, en opleveringswerkzaamheden verricht op maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Voor werkzaamheden buiten de perioden in de vorige volzin worden overwerk tarieven in rekening gebracht: 150% op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen; 200% in het weekend en op algemeen erkende feestdagen.

58.6. Vcare is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

58.7. Klant dient de gekochte apparatuur of andere zaken bij af- en of oplevering of zo spoedig daarna als mogelijk te (laten) onderzoeken. Hierbij dient de klant na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten of:

a) De juiste zaken zijn geleverd.

b) De afgeleverde zaken wat betreft kwantiteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid en het aantal) overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen.

c) De afgeleverde zaken voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of, indien deze ontbreken, aan de eisen die gesteld mogen worden voor een normaal gebruik en/of handelsdoeleinden

58.8. Worden zichtbare gebreken of tekorten geconstateerd, dan dient de klant deze binnen drie (3) werkdagen na levering schriftelijk aan Vcare melden. Niet zichtbare gebreken dient de klant binnen drie (3) werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen een (1) maand na levering schriftelijk te melden aan Vcare. Ook indien de klant tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling en afname van gedane bestellingen bestaan.

58.9. Zaken kunnen slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Vcare door klant worden geretourneerd.

58.10. Indien er sprake is van de in artikel 58.4 bedoelde werkzaamheden zal klant direct na oplevering, met inachtneming van de eventueel overeengekomen acceptatieprocedure controleren of de opgeleverde apparatuur en/of zaken werken en Vcare per omgaande informeren over eventuele gebreken. De oplevering geldt als geaccepteerd tenzij de klant binnen drie (3) werkdagen na oplevering heeft aangegeven dat de oplevering, en zo ja welke, gebreken vertoont. Klant mag de acceptatie van de oplevering niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de apparatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Vcare om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 61 te herstellen.

Artikel 59. Proefopstelling

59.1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Vcare gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Vcare mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 60. Omgevingseisen

- 60.1.** Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Vcare gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 60.2.** Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 61. Garantie

- 61.1.** Vcare zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Vcare in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Vcare zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Vcare niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Vcare gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Vcare. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder schriftelijke toestemming van Vcare wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Vcare in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen of door derden laat onderhouden. Garantie is derhalve ook uitgesloten als:
- a) Typenummers, serienummers en/of garantiestickers zijn beschadigd, verwijderd en/of veranderd.
 - b) Er wijzigingen in garantiebewijzen en/of aankoopfactuur zijn aangebracht.
 - c) Er defecten zijn ontstaan door het verkeerd inleggen en/of lekkage van vervangbare batterijen of als gevolg van afwijkende omgevingscondities; d) de verzegeling van zaken, voor zover aanwezig, is verbroken.
- 61.2.** Indien de garantie producten betreft die door een derde zijn geproduceerd is de garantie beperkt tot de garantie die door de betreffende producent voor dat product wordt gegeven.

- 61.3.** Op garantie kan ook geen beroep worden gedaan met betrekking tot: normale verbruiksartikelen, zoals: accu's en batterijen; signaal- en verlichtingslampjes en externe verbindingkabels.
- 61.4.** Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 61.1 t/m 61.3 is uitgesloten.
- 61.5.** Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Vcare in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven. Vcare mag vooruitbetaling van deze kosten verlangen. Op verzoek van klant zal Vcare eerst een prijsopgave doen voordat tot reparatie wordt overgegaan. Zonder dergelijk verzoek wordt de klant geacht opdracht te hebben gegeven tot reparatie.
- 61.6.** Vcare heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in Artikel 61.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 61.7.** Op herstelwerkzaamheden die tegen vergoeding zijn uitgevoerd geldt een garantietermijn van een (1) maand, gerekend vanaf de hersteldatum. Indien zich binnen deze periode een storing voordoet welk het directe gevolg is van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden of het daarbij nieuw aangebrachte materiaal, heeft de klant recht op kosteloos herstel.

Hoofdstuk 11. Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 62. Huur en verhuur

- 62.1.** Vcare verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 62.2.** In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 62.3.** De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.
- 62.4.** Artikel 58 inzake aflevering is (voor zover mogelijk) van overeenkomstige toepassing op de huur en verhuur van apparatuur met dien verstande dat artikel 58.7 en 58.8 alleen toepasselijk zijn als in de overeenkomst is overeengekomen dat deze bepalingen in afwijking van artikel 63 gelden en dat waar staat:
 - "Verkochte apparatuur" of "verkochte zaken" respectievelijk moet worden gelezen "verhuurde apparatuur" of "verhuurde zaken,

- "Verkoop" moet worden gelezen "verhuur".
- "Koopprijs" moet worden gelezen "huurprijs".

Artikel 63. Voorinspectie

- 63.1.** Vcare kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Vcare kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat Vcare de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van Vcare. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.
- 63.2.** Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 63.1, heeft Vcare het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 63.3.** Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 64. Gebruik van de apparatuur

- 64.1.** Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Vcare. Het is klant zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Vcare niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven. Deze bepaling heeft goederenrechtelijk effect.
- 64.2.** Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken tenzij expliciet installatiewerkzaamheden zijn overeengekomen, in welk geval het bepaalde in artikel 29 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.
- 64.3.** Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken. Deze bepaling heeft goederenrechtelijk effect.
- 64.4.** Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant Vcare daarvan onverwijld

in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens Vcare aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

- 64.5.** Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 64.6.** Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Vcare. Vcare is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 64.7.** Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 64.8.** Klant zal Vcare terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 65. Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 65.1.** Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 65.2.** Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Vcare zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Vcare is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal Vcare desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 65.3.** Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
 - a) Gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard.
 - b) Het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen.
 - c) Gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend.
 - d) Gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie.

- e) Gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen.
- f) Gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming.
- g) Gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

- 65.4.** Indien Vcare de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Vcare verschuldigd.
- 65.5.** Vcare is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 65.6.** Vcare is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

Artikel 66. Eindinspectie en teruggave

- 66.1.** Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Vcare teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
- 66.2.** Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is Vcare gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 66.3.** Vcare is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van Vcare wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 66.4.** Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 12. Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Vcare apparatuur welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt, met dien verstande dat dit hoofdstuk niet toepasselijk is op SaaS en andere clouddiensten.

Artikel 67. Onderhoudsdiensten

- 67.1.** Vcare verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 67.2.** Gedurende de tijd dat Vcare de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 67.3.** De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Vcare verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant schriftelijk bij Vcare zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de Algemene Voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door Vcare schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Vcare is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 67.4.** Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Vcare daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 67.5.** Klant zal alle door Vcare verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van Vcare of door Vcare aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de 45 apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Vcare ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 67.6.** Voordat klant de apparatuur aan Vcare voor onderhoud aanbiedt zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 67.7.** Op verzoek van Vcare zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 67.8.** Klant is bevoegd niet door Vcare geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 67.9.** Indien het naar het oordeel van Vcare voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Vcare stellen.

- 67.10.** Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Vcare behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 67.11.** Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Vcare deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 68. Onderhoudsvergoeding

- 68.1** In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- a) Kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
 - b) Kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Vcare.
 - c) Werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur.
 - d) Modificaties aan de apparatuur; e) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 68.2.** De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

Artikel 69. Uitsluitingen

- 69.1.** Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Vcare op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 69.2.** Tot de onderhoudsverplichtingen van Vcare behoren niet:
- a) Het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Vcare.
 - b) Het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van Vcare vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 69.3.** Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 69.1 en/of 69.2 bepaalde kan Vcare volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 69.4.** Vcare is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.