

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN BIJZONDERE VOORWAARDEN ONDERHOUD PROGRAMMATUUR  
VAN GRENSLOOS E-LOGISTICS & E-COMMERCE MERKNAAM VAN GRENSLOOS IT SOLUTIONS BV POSTBUS 61 5060 AB OISTERWIJK**

***GRENSLOOS/ESI IT Solutions b.v. (hierna ook:"Grensloos") is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Tilburg onder nummer 18054652 gedeponeerde voorwaarden onder nummer 2472.***

**1. Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen ter zake van Levering van producten, gebruiksrechten en/of diensten door grensloos aan of ten behoeve van Opdrachtgever en ontwikkeling van programmatuur. Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van (Ontwikkeling van) Programmatuur zijn opgenomen in de Bijlage 1, Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van Onderhoud in Bijlage 2, Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van SaaS Diensten in Bijlage 3 bij deze voorwaarden.
- 1.2 In geval specifieke bepalingen in de Overeenkomst of een van de Bijlagen bij deze voorwaarden strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bijzondere bepalingen, waarbij het bepaalde in de Overeenkomst zal prevaleren boven het bepaalde in de Bijlagen.
- 1.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor-zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij ze zijn gemaakt.
- 1.4 Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden welke de Opdrachtgever eventueel gebruikt zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Grensloos.

**2. Definities**

Tenzij uit de context anders blijkt, zal worden verstaan onder:

<i>Apparatuur</i>	de apparatuur, gespecificeerd in of bij de Overeenkomst, waarop of in samenhang waarmee de Programmatuur door grensloos dient te worden geïmplementeerd en dient te functioneren of de diensten of de producten door grensloos dienen te worden geleverd;
<i>Diensten</i>	alle door grensloos te leveren diensten, daaronder meer speciaal doch niet uitsluitend begrepen de ontwikkeling, terbeschikkingstelling en/of onderhoud van Programmatuur, documentatie, beschrijvingen en handleidingen, het verzorgen automatiseringsadviezen;
<i>Documentatie</i>	technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen en overige documentatie in welke vorm dan ook.
<i>Installatie</i>	het op de overeengekomen wijze invoeren van Programmatuur in de Apparatuur op een zodanige wijze dat de Programmatuur conform de overeengekomen specificaties, Documentatie, garanties en toezeggingen functioneert;
<i>Levering</i>	het feitelijk ter beschikking stellen van zaken en/of (de resultaten van) diensten door grensloos aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde;
<i>Materialen</i>	de voor het gebruik, Installatie en wijziging van de Programmatuur benodigde hulpmaterialen, zoals supplies, interfaces, compilers etc.;
<i>Medewerker</i>	een door Grensloos ter beschikking gestelde arbeidskracht of een hulppersoon van grensloos;
<i>Opdrachtgever</i>	de wederpartij van Grensloos bij aanbiedingen, Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen;
<i>Overeenkomst</i>	de overeenkomst tussen Grensloos en Opdrachtgever waarin de wederzijdse rechten en verplichtingen ten aanzien van de door aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen Programmatuur c.q. door grensloos te leveren diensten en/of producten zijn neergelegd;
<i>Producten</i>	alle door Grensloos geleverde content met inbegrip van maar niet beperkt tot Programmatuur, Documentatie en Materialen in welke vorm dan ook.
<i>Programmatuur</i>	de door Grensloos aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen computerprogrammatuur alsmede Documentatie.

**3. Offertes**

- 3.1 Alle offertes van Grensloos worden mede gebaseerd op de door of namens de Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en bescheiden waarbij Grensloos uit mag gaan van de juistheid en volledigheid van deze gegevens, materialen en bescheiden.

- 3.2 Alle door Grensloos gedane offertes zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld; zij kunnen onverwijld na de aanvaarding door de wederpartij nog door Grensloos worden herroepen.
- 3.3 Onverminderd het bepaalde in lid 2 zijn de offertes van Grensloos geldig gedurende een periode van 30 dagen, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.

#### **4. Totstandkoming van Overeenkomsten**

- 4.1 Indien bij aanvaarding wordt afgeweken van het door Grensloos gedane aanbod, wordt deze aanvaarding door Grensloos aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Indien zij daarop wil ingaan, doet Grensloos een nieuw aanbod, waarop de artikelen 4.1 en 4.2 van toepassing zijn.
- 4.2 Tenzij Grensloos haar aanbod herroept, komt een Overeenkomst tot stand door aanvaarding door de Opdrachtgever van de aanbidding van Grensloos. De inhoud van de Overeenkomst wordt vastgelegd in een door beide partijen te ondertekenen akte.
- 4.3 De Opdrachtgever is gebonden nadat hij Grensloos een opdracht heeft gegeven of een door Grensloos uitgebrachte offerte heeft aanvaard. In afwijking van het bepaalde in art. 6:225 lid 2 BW bindt ook een van een offerte op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding van de Opdrachtgever Grensloos niet, maar komt een Overeenkomst alsdan tot stand op de voorwaarden en bepalingen van de offerte, tenzij de Opdrachtgever binnen 8 dagen na de hiervoor sub 1 genoemde schriftelijke bevestiging van Grensloos schriftelijk bezwaar maakt.
- 4.4 Grensloos is niet gebonden aan de inhoud van folders, drukwerk of enige andere uitingsvorm, tenzij in de tussen partijen gesloten Overeenkomst uitdrukkelijk daarnaar wordt verwezen.

#### **5. Opschorting en beëindiging van Overeenkomsten**

- 5.1 Wanneer de Opdrachtgever enige op grond van deze algemene voorwaarden of uit hoofde van een met Grensloos gesloten Overeenkomst op hem rustende verplichting niet nakomt, is Grensloos, onverminderd haar overige rechten ter zake, bevoegd haar verplichtingen op te schorten tot de Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen voldoet.
- 5.2 Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 5.3 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.
- 5.4 Niettegenstaande het elders in of bij deze Overeenkomst bepaalde zijn gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden:
- iedere partij, indien en zodra aan de andere partij (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surséance van betaling langer dan zes maanden achtereen heeft geduurd;
  - iedere partij, indien en zodra de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
  - iedere partij, indien en zodra de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd, dan wel wordt gestaakt dan wel voor een substantieel onderdeel wordt vervreemd;
  - iedere partij, indien en zodra op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd en dit beslag een deugdelijke nakoming van de Overeenkomst belemmert; of
  - iedere partij, indien en zodra de andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst na te komen; of
  - Grensloos indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt.

#### **6. Meerwerk**

- 6.1 Onder meerwerk wordt verstaan al hetgeen tijdens de uitvoering van een met een Opdrachtgever gesloten Overeenkomst boven het aanvankelijk overeengekomen wordt geleverd.
- 6.2 Een Overeenkomst tot meerwerk komt tot stand op verzoek van Opdrachtgever. Grensloos is eerst gebonden nadat zij een aan haar gegeven opdracht schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd, een en ander in overeenstemming met het bepaalde in artikel 4.

## **7. Prijzen en facturering**

- 7.1 Alle door Grensloos opgegeven prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders medegedeeld, gebaseerd op levering vanaf het kantoor van Grensloos, en exclusief BTW en andere belastingen, lasten en heffingen, transportkosten en kosten van verzekering en exclusief installatie, bekabeling, verbruiksgoederen, vervoers-, Installatiekosten en operating system-, database- en overige softwarelicenties benodigd om de Programmatuur te kunnen gebruiken.
- 7.2 Indien Grensloos door welke oorzaak dan ook ter uitvoering van de Overeenkomst in plaats van de overeengekomen producten en/of materialen andere producten en/of materialen dient te gebruiken, zijn de eventueel daarmee gepaard gaande meerkosten geheel voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.3 Grensloos behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de door haar opgegeven prijzen tijdens de duur van de Overeenkomst te verhogen, indien de kosten voor Grensloos toenemen als gevolg van buiten haar invloed liggende omstandigheden, bijvoorbeeld in geval van een stijging van de loonkosten, een wijziging in de wisselkoersen, een stijging van de energieprijzen of een stijging van de materiaalprijzen.

## **8. Betaling**

- 8.1 De betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2 Betaling dient te geschieden zonder opschorting of verrekening en binnen de gestelde termijnen, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever van rechtswege en derhalve zonder nadere ingebrekestelling in verzuim raakt en aan Grensloos een rente is verschuldigd van 1 % per kalendermaand, waarbij een gedeelte van de maand geldt als een hele maand.
- 8.3 De gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten tot invordering van alle aan Grensloos verschuldigde bedragen komen ten laste van de Opdrachtgever. Als buitengerechtelijke incassokosten gelden ten deze het door of vanwege de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde incassotarief.
- 8.4 Betalingen strekken steeds eerst in mindering op vorenbedoelde kosten en rente en vervolgens op de oudste factuur.
- 8.5 De vordering tot betaling van de aan Grensloos verschuldigde bedragen is direct van rechtswege opeisbaar zodra de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, een aanvraag tot zijn ondercuratelestelling aanhangig is gemaakt, beslag op (een deel van) zijn goederen wordt gelegd, alsmede indien bewind over (een deel van) zijn vermogen wordt ingesteld of hij anderszins het beheer en/of de beschikking over zijn vermogen geheel of gedeeltelijk verliest en voorts wanneer de Opdrachtgever indien deze is een vennootschap onder firma of besloten vennootschap in liquidatie verkeert of wordt ontbonden.
- 8.6 Voor of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is Grensloos, indien zij goede grond heeft te vrezen dat de Opdrachtgever niet, althans niet tijdig in staat zal zijn de betalingsverplichtingen jegens haar na te komen, gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, totdat de Opdrachtgever daartoe des-verzocht voldoende zekerheid heeft gesteld. Indien de Opdrachtgever met zodanige zekerheidsstelling in gebreke blijft heeft Grensloos het recht de Overeenkomst te ontbinden. Alle voor Grensloos uit deze opschorting en/of ontbinding voortvloeiende schade dient door de Opdrachtgever te worden vergoed.
- 8.7 Ieder beroep op verrekening door de Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij het beroep op verrekening een vordering op Grensloos betreft welke Grensloos onvoorwaardelijk heeft erkend.

## **9. Uitvoering van de Overeenkomst**

- 9.1 Alle door Grensloos te leveren zaken worden mede gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en bescheiden van de juistheid en volledigheid waarvan wordt uitgegaan. Grensloos is dan ook niet gehouden tot enige vergoeding van schade en/of kosten, ontstaan als gevolg van de onjuistheid en/of onvolledigheid van de aldus verstrekte gegevens.
- 9.2 Grensloos is bevoegd en gerechtigd om -indien en voor zover zij dit voor de goede uitvoering van de Overeenkomst nodig, nuttig of vereist acht de gehele of gedeeltelijke uitvoering van de Overeenkomst aan derden op te dragen.
- 9.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, rust op Grensloos slechts een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.
- 9.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, garandeert Grensloos nimmer de geschiktheid voor een bepaald doel.
- 9.5 Uitvoering van de Overeenkomst door Grensloos zal geschieden conform de specificaties zoals in de opdrachtbevestiging vastgelegd.
- 9.6 Indien Grensloos programmatuur of Materialen van derden levert, zal Grensloos dit vermelden in de offerte en/of opdrachtbevestiging. Op de verkoop en levering van die goederen kunnen de algemene voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier (mede) van toepassing zijn.

## **10. (Op)levering en leveringstermijnen**

- 10.1 De door Grensloos opgegeven termijnen voor levering gelden niet als fataal. Overschrijding daarvan geeft geen aanspraak op schadevergoeding, tenzij dwingende wetsbepalingen zich daartegen zouden verzetten.
- 10.2 Grensloos is gerechtigd een bestelling in zijn geheel dan wel achtereenvolgens in gedeelten te leveren. In het laatste geval zal elke deellevering afzonderlijk aan de Opdrachtgever gefactureerd worden. Indien de Opdrachtgever met betaling van een deellevering in gebreke blijft, is Grensloos gerechtigd de Overeenkomst, voor zover deze nog niet door haar is uitgevoerd, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder enige ingebrekestelling van de Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd haar recht op schadevergoeding en onverminderd haar recht om, in plaats van ontbinding, nakoming te vorderen.
- 11. Risico-overgang**
- 11.1 Het risico met betrekking tot de goederen, gaat op Opdrachtgever over op het moment van (op)levering, dan wel op het moment waarop deze in de feitelijke beschikking van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon komen, indien dit eerder is dan het moment van de (formele) (op)levering.
- 12. Reclames**
- 12.1 Alle door de Opdrachtgever beweerde rechten wegens tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen door Grensloos of andere gebreken in de door haar geleverde goederen dienen schriftelijk, bij aangetekend schrijven, te worden ingeroepen binnen 5 werkdagen nadat de Opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij gebreke waarvan de rechten van de Opdrachtgever ter zake vervallen. De rechten van de Opdrachtgever ter zake vervallen eveneens indien hij zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Grensloos zelf een vermeend gebrek heeft trachten te (doen) verhelpen.
- 12.2 Reclames ten aanzien van facturen dienen onder opgaaf van redenen schriftelijk, bij aangetekend schrijven, binnen 10 werkdagen na factuurdatum bij Grensloos te worden ingediend, bij gebreke waarvan de rechten van de Opdrachtgever ter zake vervallen.
- 12.3 Reclames als hiervoor, sub 1 en 2 bedoeld, schorten de betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever niet op.
- 13. Eigendomsvoorbehoud**
- 13.1 Grensloos behoudt zich de eigendom van alle door haar geleverde zaken voor tot op het moment van volledige voldoening van al hetgeen Grensloos ter zake van de Opdrachtgever te vorderen heeft.
- 13.2 Zolang integrale voldoening van vorenbedoelde vorderingen niet heeft plaatsgevonden, is de Opdrachtgever niet bevoegd of gerechtigd de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud van Grensloos rust -anders dan in de gebruikelijke uitoefening van zijn beroep of bedrijf- buiten zijn feitelijke macht te brengen, te vervreemden of met enig recht te bezwaren.
- 13.3 Zodra de Opdrachtgever in zijn verplichtingen jegens Grensloos te kort schiet, is Grensloos zonder nadere ingebrekestelling bevoegd en gerechtigd de zaken terug te nemen. Door aanvaarding van deze algemene voorwaarden machtigt de Opdrachtgever Grensloos reeds nu voor alsdan om met voornoemd doel de plaats(en) te (doen) betreden waar de zaken zich bevinden.
- 14. Intellectuele Eigendomsrechten**
- 14.1 Grensloos behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten op door haar geleverde goederen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, software, cursusmateriaal / boeken, offertes, gebruiksaanwijzingen, boeken, presentaties, reference cards, praktijk cases, praktijk opdrachten, toetsen, examens, e.d. voor.
- 14.2 De door Grensloos verstrekte goederen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, software, cursusmateriaal / boeken, offertes, gebruiksaanwijzingen, boeken, presentaties, reference cards, e.d. blijven eigendom van Grensloos en mogen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden vermenigvuldigd, op enige wijze aan derden kenbaar gemaakt worden of te gelde worden gemaakt.
- 14.3 Ingeval Grensloos gebruik maakt van door de Opdrachtgever verstrekte goederen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, software, cursusmateriaal / boeken, offertes, gebruiksaanwijzingen, boeken, presentaties, reference cards, e.d. vrijwaart laatstgenoemde Grensloos tegen alle aanspraken in verband met eventueel daarop rustende intellectuele eigendomsrechten.
- 15. Geheimhouding**
- 15.1 Ieder der partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding te waarborgen met betrekking tot alle vertrouwelijke gegevens waarvan zij of personen, van wie zij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, kennis nemen.

- 15.2 Grensloos staat ervoor in dat haar personeel en de personen van wie zij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, zich onderwerpen aan door Grensloos vastgestelde regelingen welke een zo groot mogelijke beveiliging van haar computersystemen/centra beogen.
- 15.3 Indien aanvullende bepalingen en voorwaarden met betrekking tot geheimhouding en/of beveiligingsmaatregelen dienen te worden overeengekomen, zullen deze in de betreffende Overeenkomst of een bijlage daarbij worden vastgelegd.
- 15.4 Het is Grensloos toegestaan aan derden het feit bekend te maken dat zij van Opdrachtgever opdracht heeft gekregen tot uitvoering van hetgeen vermeld is in de opdrachtbevestiging. Deze bekendmaking kan door Grensloos worden gedaan in alle door Grensloos gebruikte communicatieve uitingen met in achtneming van hetgeen in artikel 15.1 is bepaald met betrekking tot de geheimhouding van vertrouwelijke gegevens. Het is Grensloos toegestaan Opdrachtgever op te nemen in haar registratiesysteem. Deze opname is uitsluitend bedoeld om Opdrachtgever beter van dienst te kunnen zijn voor, tijdens en na de opdrachtuitvoering. Opdrachtgever geeft toestemming, tenzij schriftelijk anders medegedeeld aan Grensloos, voor het toesturen van relevante gegevens al dan niet in de vorm van een nieuwsbrief in elektronische vorm. Opdrachtgever verklaart dat zijn personeel toestemming geeft of zal geven voor het ontvangen van relevante gegevens als dan niet in de vorm van een elektronische nieuwsbrief.

## **16. Werving medewerkers van Grensloos**

- 16.1 Opdrachtgever verbindt zich direct of indirect via met haar gelieerde (rechts)personen met Medewerkers, die zich in het kader van de relatie tussen Grensloos en Opdrachtgever met de zaken van Opdrachtgever hebben beziggehouden (dan wel bezighouden) binnen een periode van 1 jaar na afloop van de opdracht, geen arbeidsovereenkomst aan te gaan, noch enige andere overeenkomsten sluiten, die medebrengt dat de betrokken Medewerker zijn werkzaamheden voor Opdrachtgever buiten Grensloos om verricht. Het is Opdrachtgever bovendien niet toegestaan de betrokken Medewerkers direct en/of indirect te benaderen teneinde resp. te bewegen om een arbeidsovereenkomst te sluiten, noch enige andere overeenkomsten sluiten, die medebrengt dat zij hun werkzaamheden voor Opdrachtgever buiten Grensloos om verrichten.
- 16.2 Bij overtreding van een of meer van voormelde bepalingen verbeurt Opdrachtgever aan Grensloos zonder gerechtelijke tussenkomst een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van 50.000 euro voor iedere overtreding onverminderd het recht van Grensloos om schadevergoeding te vorderen.

## **17. Aansprakelijkheid**

- 17.1 De aansprakelijkheid van Grensloos is uitdrukkelijk beperkt tot de nakoming van onze garantieverplichtingen, zoals opgenomen in de specifieke bepalingen. Mogelijke andere schade komt niet voor vergoeding in aanmerking.
- 17.2 De aansprakelijkheid van Grensloos is indien Grensloos geen (volledig) beroep op het in lid 1 van dit artikel bepaalde zou toekomen beperkt tot schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van schuld van Grensloos, met dien verstande Grensloos slechts aansprakelijk zijn voor zover Grensloos verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd hadden dienen te zijn, ook in dit geval is echter de schade ten gevolge van verloren gegane bestanden c.q. gegevens uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.3 Grensloos is niet aansprakelijk voor indirecte schade (waaronder begrepen bedrijfs- en/of stagnatieschade), door welke oorzaak ook ontstaan. Opdrachtgever dient zich hiertegen desgewenst te verzekeren. Tevens is Grensloos niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen.
- 17.4 Mocht niettegenstaande de in lid 3 van dit artikel vervatte aansprakelijkheidsuitsluiting toch enige aansprakelijkheid terzake indirecte schade op Grensloos rusten, dan zal deze in ieder geval zijn beperkt tot het factuurbedrag van de zaken terzake waarvan Grensloos schadelijkt is. In geval van een duurovereenkomst zal de aansprakelijkheid van Grensloos in ieder geval beperkt zijn tot de bedongen prijs (exclusief BTW) voor de prestatie van Grensloos in de periode van twee maanden voorafgaande aan het verzuim.
- 17.5 Indien Grensloos terzake van enige schade, waarvoor Grensloos krachtens deze algemene voorwaarden niet aansprakelijk is, toch door derden mocht worden aangesproken zal Opdrachtgever Grensloos te dezer zake volledig vrijwaren.
- 17.6 De aansprakelijkheid van Grensloos ontstaat slechts indien Opdrachtgever Grensloos onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Grensloos ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Grensloos in staat is adequaat te reageren.
- 17.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Grensloos meldt.

## **18. Overmacht**

- 18.1 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden ontstaan of bekend worden die Grensloos bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Grensloos haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever niet (tijdig) kan nakomen, treedt Grensloos niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.
- 18.2 Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door Grensloos blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk blijft, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de Overeenkomst ontbonden zonder dat de Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden.
- 18.3 Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Grensloos onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen oorlog(sgevaar), oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde/uitblijven van levering van Grensloos (waaronder begrepen brandstof, energie en water), transportmoeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Grensloos.

**19. Uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Opdrachtgever**

- 19.1 De (toepasselijkheid van) algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever is uitgesloten c.q. de voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

**20. Gedeeltelijke nietigheid**

- 20.1 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden en/of een bepaling uit een Overeenkomst tussen Grensloos en een Opdrachtgever nietig is of vernietigd mocht worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden en/of de Overeenkomst onverminderd van kracht. Partijen zijn alsdan verplicht om in onderling overleg de nietige of vernietigde bepaling te (doen) vervangen op een wijze die zo veel mogelijk recht doet aan de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.

**21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 21.1 Op alle Overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede de eventuele geschillen die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is uitgesloten.
- 21.3 Alle geschillen welke tussen Grensloos en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst danwel naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan een gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering, gevestigd te 's-Gravenhage. Tevens is van toepassing het Mediation Reglement van deze Stichting.
- 21.4 Bij niet (tijdige) betaling van onbetwiste openstaande opeisbare facturen zal niettemin de gewone rechter onverminderd bevoegd blijven. Zo zal ook de Voorzieningenrechter van de Rechtbank in geval van onverwijld spoed bevoegd blijven.

**BIJLAGE 1. BIJZONDERE VOORWAARDEN PROGRAMMATUUR**

**Deze Bijzondere Voorwaarden Programmatuur gelden aanvullend naast de Algemene Voorwaarden van Grensloos**

**22. Gebruiksrecht**

- 22.1 Een Overeenkomst met Grensloos ten aanzien van het gebruik en/of de ontwikkeling van Programmatuur verleent aan Opdrachtgever slechts het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, indien overeengekomen met inbegrip van aanvullingen en nieuwe versies, in voor een computer leesbare taal (objectcode) op de in de Overeenkomst gespecificeerde configuratie te gebruiken, met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden, deze Bijzondere Voorwaarden en de Overeenkomst
- 22.2 Bij gebreke van een specificatie van de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt, geldt de configuratie waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt als de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 22.3 Onverminderd het elders bepaalde, omvat het gebruiksrecht uitsluitend het recht om de Programmatuur te laden en uit te voeren.

- 22.4 Het is Opdrachtgever verboden om de door Grensloos ter beschikking gestelde Programmatuur en de daarbij behorende Documentatie en vertrouwelijke informatie in welke vorm dan ook te kopiëren (waaronder mede begrepen decompileren), openbaar te maken dan wel aan derden toestemming te geven deze te kopiëren, openbaar te maken, aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, behoudens in gevallen waarin de Wet dwingendrechtelijk het tegendeel bepaalt.
- 22.5 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid is het aan Opdrachtgever echter toegestaan om voor het beoogde eigen gebruik op de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt, maximaal één backup kopie te maken en in zijn bezit te hebben. Die backup kopie dient van dezelfde labels en aanduidingen als het originele exemplaar en/of de originele drager van de betreffende Programmatuur te zijn voorzien.
- 22.6 Het is Grensloos toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Grensloos op verzoek een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 22.7 Het gebruiksrecht is behoudens uitdrukkelijke toestemming van Grensloos niet aan derden overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur te verkopen, in (sub)licentie te geven, verhuren, uit te lenen, vervreemden, verpanden of op welke andere wijze dan ook aan derden ter beschikking te stellen.
- 22.8 De Opdrachtgever is niet gerechtigd de Programmatuur te (doen) wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, voor zover zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de Programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.
- 22.9 Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of laat ontwikkelen danwel het voornemen heeft dat te (laten) doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur met de Programmatuur informatie nodig heeft om de interoperabiliteit te realiseren, zal Opdrachtgever aan Grensloos schriftelijk en gedetailleerd verzoeken om de benodigde informatie. Binnen redelijke termijn zal Grensloos daarop mededelen of en onder welke voorwaarden (w.o. begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden te stellen aan eventueel door Opdrachtgever in te schakelen derden) Opdrachtgever de gevraagde informatie kan verkrijgen.

### **23. Nieuwe releases**

- 23.1 *Uitsluitend indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, zal Grensloos bij het beschikbaar komen van nieuwe versies van de Programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen op dezelfde voorwaarden als welke golden voor de oorspronkelijke Programmatuur.*

### **24. Licentievergoeding en prijzen**

- 24.1 Voor het in artikel 22 genoemde gebruiksrecht betaalt Opdrachtgever aan Grensloos de licentievergoeding(en) als vermeld in de Overeenkomst.

### **25. Acceptatie en Reclames**

- 25.1 Indien de Opdrachtgever van mening is dat door Grensloos ter beschikking gestelde Programmatuur en/of de door Grensloos verrichte Installatie niet voldoen aan de gesloten Overeenkomst, dient hij Grensloos daarvan per aangetekende brief met bericht van ontvangst op de hoogte te stellen binnen dertig (30) dagen, na Installatie c.q. Levering van de desbetreffende Programmatuur.
- 25.2 Bij gebreke van een mededeling zoals bedoeld in de vorige lid, wordt Opdrachtgever geacht de Installatie c.q. de Programmatuur te hebben geaccepteerd. Ook wordt Opdrachtgever geacht de Installatie c.q. de Programmatuur te hebben geaccepteerd, zodra de Programmatuur in operationeel gebruik wordt genomen.
- 25.3 In geval van reclame als bedoeld in het eerste lid heeft Grensloos gedurende een met de oorspronkelijke Leveringstermijn overeenkomende termijn de gelegenheid tot het vervangen, repareren of aanpassen van Programmatuur en/of Installatie waarvan vast komt te staan dat deze niet overeenkomstig de overeengekomen specificaties is geleverd respectievelijk verricht.

### **26. Garantie**

- 26.1 Grensloos zal gedurende een periode van drie maanden na acceptatie van (enig deel van) de Programmatuur eventuele gebreken in de Programmatuur naar beste vermogen herstellen of ongedaan maken, indien de Programmatuur niet aan de schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet.
- 26.2 Grensloos garandeert evenwel niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken kunnen worden hersteld of ongedaan gemaakt.
- 26.3 Herstel van verloren gegane gegevens valt niet onder deze garantie.
- 26.4 Ieder recht op garantie vervalt doordat de Opdrachtgever door anderen dan Grensloos reparaties, wijzigingen en/of aanpassingen laat verrichten.

- 26.5 Reparaties, aanpassingen en/of vervangingen die niet onder deze garantie vallen, vinden plaats op basis van een nadere overeenkomst danwel nacalculatie.
- 26.6 Door herstel of ongedaan maken van fouten of verbeteren van de Programmatuur wordt de garantietermijn niet verlengd.
- 27. Beëindiging**
- 27.1 Bij beëindiging van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal de Opdrachtgever aan Grensloos alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur retourneren en geen kopieën behouden.

## **BIJLAGE 2. BIJZONDERE VOORWAARDEN ONDERHOUD PROGRAMMATUUR**

**Deze Bijzondere Voorwaarden Onderhoud Programmatuur gelden aanvullend naast de Algemene Voorwaarden van Grensloos en de Bijzondere Voorwaarden Programmatuur vervat in Bijlage 1.**

### **28. Duur en beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst**

- 28.1 De Onderhoudsovereenkomst treedt in werking op de datum waarop beide partijen de Onderhoudsovereenkomst hebben ondertekend, vangt aan op de in de Onderhoudsovereenkomst vermelde datum en eindigt voor de eerste keer op 31 december van het kalenderjaar volgend op het jaar waarin de Onderhoudsovereenkomst werd getekend.
- 28.2 De Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van telkens één jaar behoudens de eerste periode en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één der partijen de Onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van een lopende contractperiode door schriftelijke opzegging der Onderhoudsovereenkomst bij aangetekende brief heeft opgezegd.
- 28.3 Bij vroegtijdige opzegging van de onderhoudsovereenkomst zal de Opdrachtnemer het resterende bedrag voor het Onderhoud voor de Programmatuur aan Grensloos vergoeden.
- 28.4 Beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst laat het recht om de Programmatuur te gebruiken conform de met Opdrachtgever gesloten Licentieovereenkomst onverlet.

### **29. Onderhoud**

- 29.1 Het onderhoud van de Programmatuur omvat in ieder geval:

#### Preventief onderhoud

*Het archiveren van de Programmatuur d.w.z. door het al dan niet op eigen initiatief nemen van geëigende maatregelen om voor de duur van deze Onderhoudsovereenkomst te waarborgen dat de Programmatuur conform de aan de Programmatuur toegeschreven eigenschappen en zonder storingen zal functioneren.*

#### Correctief onderhoud

*Het opsporen en herstellen van alle onvolkomenheden in de Programmatuur en in de daarbij behorende documentatie alsmede de door Grensloos aangebrachte aanpassingen ervan. Onder onvolkomenheden wordt verstaan: alle in de Programmatuur voorkomende fouten en gebreken, alsmede alle door het gebruik van de Programmatuur geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan door de bijbehorende documentatie toegeschreven eigenschappen en functies.*

#### Vernieuwend onderhoud

*Het ter beschikking stellen van nieuwe versies van en standaard aanpassingen in de Programmatuur en documentatie welke een kwalitatieve verbetering van de Programmatuur inhouden, waardoor het systeembeheer wordt vereenvoudigd of waardoor de Programmatuur aan nieuwe of gewijzigde eisen zal gaan voldoen en daardoor nodig of wenselijk zijn.*

#### Ondersteuning/helpdesk

*Het verlenen van telefonische assistentie en/of modemsupport bij o.a. storingen en geconstateerde gebreken in de Programmatuur; daartoe zullen voor rekening van Opdrachtgever zonnodig de door Grensloos aan te geven hard- en software worden aangeschaft en geïnstalleerd.*



29.2 Onder onderhoud valt niet het geschikt maken van de Programmatuur voor een ander dan het in de Onderhoudsovereenkomst beschreven computersysteem.

### **30. Nieuwe versies**

30.1 In een zo vroeg mogelijk stadium en in ieder geval zodra een aanvulling op respectievelijk een nieuwe versie van de Programmatuur is vrijgegeven, zal Grensloos aan Opdrachtgever de daarbij behorende implementatie- en support verlenen teneinde Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen na te gaan in hoeverre het gebruik hiervan gevolgen heeft ten aanzien van Opdrachtgever's bedrijfsvoering.

30.2 Indien Opdrachtgever op grond van zijn bevindingen besluit de aanvullingen op respectievelijk de nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik te nemen, zal Grensloos de desbetreffende aanvullingen respectievelijk versies in een voor het in het Onderhoudscontract genoemde computersysteem leesbare vorm aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

30.3 Opdrachtgever is niet verplicht om nieuwe versies van de Programmatuur te accepteren indien deze naar haar oordeel geen verbeteringen met zich brengen, tenzij met de nieuwe versie onvolkomenheden in de Programmatuur worden verholpen. De Overeenkomst kan in onderstaande gevallen tegen het dan daarvoor geldende tarief worden omgezet naar een licentieovereenkomst met beperkte garantie, waarborg en service:

30.3.1 Ofwel een "Afscheidslicentie", als Opdrachtgever ten aanzien van de Pluriform Software c.q. de Programmatuur geen Upgrade wenst uit te voeren naar een actuele Release of niet akkoord gaat met gewijzigde voorwaarden of tarieven;

30.3.2 Ofwel een "Read-only Licentie", wanneer Opdrachtgever de Pluriform Software c.q. de Programmatuur alleen nog wenst te gebruiken voor archiefdoeleinden.

30.4 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst niet omzet als bedoeld onder 30.3 dient Opdrachtgever alle in gebruik zijnde kopieën van de Pluriform Software c.q. de Programmatuur te vernietigen.

### **31. Onderhoudsvoorwaarden**

31.1 Grensloos zal binnen zes (6) uur na registratie van de melding (via de meldingsite of per e-mail) van een probleem of storing ervoor zorgdragen dat een ter zake kundig specialist tenminste telefonisch contact met Opdrachtgever op zal nemen om te komen tot een (tijdelijke) oplossing.

31.2 Binnen achtenveertig (48) uur na melding van een storing door Opdrachtgever zal Grensloos aanvangen met het verhelpen van deze storing. Indien de storing niet urgent is of niet binnen vierentwintig (24) uur na de aanvang van de herstelwerkzaamheden te verhelpen is, zal Grensloos voor zover redelijkerwijs mogelijk in overleg met Opdrachtgever voor een tijdelijke oplossing zorgdragen.

31.3 Voor de (telefonische) ondersteuning zal binnen zes (6) uur na het verzoek om assistentie door Grensloos contact tot stand gebracht worden met Opdrachtgever om de vragen te beantwoorden of andere assistentie te verlenen.

31.4 Teneinde Grensloos in staat te stellen om haar onderhoudsverplichtingen naar behoren na te komen zal Opdrachtgever:

- *onvolkomenheden en/of gebreken in de Programmatuur zo volledig mogelijk documenteren en daartoe in ieder geval history-uitdraaien ter beschikking stellen aan Grensloos;*
- *indien en voor zover zulks voor de uitvoering van het onderhoud noodzakelijk is, zijn computersysteem of een deel daarvan op een redelijk tijdstip en gedurende redelijke tijdsintervallen aan Grensloos ter plaatse ter beschikking stellen.*

31.5 Indien onderhoud aan de Programmatuur noodzakelijk is ten gevolge van fouten in of gebreken aan het computersysteem van Opdrachtgever dan wel ten gevolge van aan Opdrachtgever redelijkerwijs toe te schrijven omstandigheden, zal Grensloos de kosten voor het onderhoud aan Opdrachtgever in rekening mogen brengen.

### **32. Prijzen en kosten**

32.1 Het onderhoudsbedrag voor de Programmatuur is vermeld in het Onderhoudscontract waarvan deze voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.

32.2 Het onderhoudsbedrag zal, voor het eerst op 1 januari volgend op het jaar waarin de Onderhoudsovereenkomst is gesloten, jaarlijks mogen worden herzien op basis van prijsbepalende factoren of geïndexeerd aan de hand van het Prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie van de reeks voor Werknemersgezinnen, zoals jaarlijks vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek te 's-Gravenhage.

## **BIJLAGE 3. BIJZONDERE VOORWAARDEN SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS) diensten**

**Deze Bijzondere Voorwaarden SaaS-Diensten gelden aanvullend naast de Algemene Voorwaarden van Grensloos en de Bijzondere Voorwaarden Programmatuur vervat in Bijlage 1.**

### **33. Definities**

Onder de volgende met een beginhoofdletter aangegeven begrippen zal in deze Bijlage het volgende worden verstaan:

<i>Diensten</i>	de door Grensloos te verlenen diensten, zoals nader omschreven in of bij de Overeenkomst, op grond waarvan bepaalde toegang wordt verleend tot en rechten worden verstrekt ten aanzien van het online gebruik van Programmatuur en diensten met het oog op het beheer, be- en verwerken en verstrekken van online opleidingsmateriaal en verdere informatie ten behoeve van Opdrachtgever;
<i>Gebruiker</i>	de op grond van de Overeenkomst persoonlijk geautoriseerde gebruiker van de Diensten die bij Opdrachtgever in dienst is of anderszins binnen de organisatie van Opdrachtgever werkzaam is;
<i>Hyperlinks</i>	digitale doorverwijzingen naar andere zogeheten URL's op Internet;
<i>Log-in procedure</i>	de procedure voorgeschreven door Grensloos teneinde Gebruiker in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het Systeem;
<i>Nettiquette</i>	algemeen aanvaarde (gedrags)regels zoals vastgelegd in RFC 1855 ( <a href="ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt">ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt</a> ) en toekomstige aanpassingen hiervan, die gelden voor de communicatie over het Internet;
<i>Systeem</i>	de voor de toegang tot de Diensten en/of het gebruik van de Programmatuur ingezette computer- en aanverwante apparatuur;

### **34. Diensten**

34.1 Grensloos verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht voor toegang tot het Systeem ten behoeve van Gebruiker. Tevens verleent Grensloos in verband daarmee aan Opdrachtgever ten behoeve van Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot het overeengekomen gebruik van de ter hand gestelde Programmatuur.

### **35. Prijzen en betaling**

- 35.1 Tenzij anders overeengekomen, betaalt Opdrachtgever aan Grensloos een vergoeding voor de Diensten, berekend volgens de geldende tarieven van Grensloos.
- 35.2 Tenzij anders overeengekomen, dient de overeengekomen periodieke vergoeding door Opdrachtgever bij vooruitbetaling te worden voldaan. Het op de ingangsdatum van de betreffende termijn geldende periodieke tarief wordt in of bij de Overeenkomst vermeld.
- 35.3 Grensloos is gerechtigd van tijd tot tijd haar tarieven aan te passen, jaarlijks evalueren en herzien we tarieven op basis van de inzet van onze capaciteit.
- 35.4 De verplichting tot betaling van periodiek verschuldigde bedragen blijft ook tijdens een eventuele buiten gebruikstelling of verwijdering als bedoeld in deze Voorwaarden bestaan.

### **36. Inspanningsverplichtingen Grensloos**

- 36.1 Grensloos spant zich in voor optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid van het Systeem en de Diensten.
- 36.2 Grensloos spant zich in voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de Diensten zonder dat daardoor evenwel de eigen verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van haar systemen, gegevens en andere al dan niet gevoelige informatie.
- 36.3 In geen geval garandeert Grensloos:
- onbelemmerde, ongestoorde en ononderbroken toegang tot c.q. gebruik van de Diensten c.q. de Programmatuur;
  - correcte en onbeschadigde datatransmissie;
  - de volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van het Systeem en/of de Diensten.
- 36.4 Grensloos zal zich onthouden van het inzien van gegevensverkeer en/of bestanden van Opdrachtgever, welke niet voor haar bestemd is of zijn, en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij zulks noodzakelijk voortvloeit uit de strekking van de Overeenkomst, Grensloos hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval Opdrachtgever en/of Gebruiker handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met deze algemene voorwaarden.

### **37. Verplichtingen van Opdrachtgever en Gebruiker**

- 37.1 Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik dat namens hem wordt gemaakt van de Diensten en de aan hem of haar verleende gebruiks- en toegangsrechten en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig Internetgebruiker verwacht mag worden.
- 37.2 Gebruiker stelt Grensloos zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens betreffende de Gebruiker.
- 37.3 Gebruiker dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens Grensloos worden verstrekt.
- 37.4 Gebruiker zal zich ervan onthouden Grensloos, andere klanten van Grensloos en overige Internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen aan het Systeem. Het is Gebruiker verboden processen of programma's al dan niet via het Systeem op te starten waarvan Gebruiker weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks de Programmatuur, Grensloos, klanten van Grensloos of andere Internetgebruikers kan hinderen of schade kan toebrengen.
- 37.5 Het is Gebruiker niet toegestaan het Systeem en/of de Diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de Netiquette, de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden.
- 37.6 Het is Gebruiker niet toegestaan zijn of haar Gebruikersnaam en/of Password, de handleiding of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Grensloos hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Gebruiker blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van eventuele gebruikersnaam en password.
- 37.7 Voor zover Grensloos zulks niet verzorgt of doet verzorgen, draagt Gebruiker zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om het gebruik van de Diensten mogelijk te maken.

#### **38. Persoonsgegevens**

- 38.1 Grensloos is gerechtigd de persoonsgegevens betreffende de Gebruiker op te nemen in de persoonsregistratie van Grensloos welke benodigd is voor haar administratie- en beheerstaken.
- 38.2 De genoemde persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Grensloos en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Grensloos hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt.

#### **39. Gevolgen strijd met recht c.q. inbreuk**

- 39.1 Grensloos heeft het recht de Diensten c.q. de gebruiksrechten ten aanzien van de Programmatuur en/of Diensten c.q. de levering van andere zaken en/of diensten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Opdrachtgever en/of Gebruiker enige verplichting jegens Grensloos niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Grensloos zal Opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Grensloos kan worden verlangd.
- 39.2 Voor de gevolgen van het vorige lid zal Grensloos nimmer aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever en/of derden.

#### **40. Beheer**

- 40.1 Grensloos is gerechtigd de Diensten c.q. de gebruiksrechten te wijzigen.
- 40.2 Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Grensloos aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Opdrachtgever, zal zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade.
- 40.3 Grensloos behoudt zich het recht voor om de gebruiksrechten c.q. (het gebruik van) de Diensten en/of de Programmatuur op te schorten danwel te beëindigen, indien deze een storing c.q. vertraging van het netwerk van Grensloos of van derden c.q. storing of vertraging van het Systeem veroorzaakt. Grensloos beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Opdrachtgever de toegang blokkeren, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen.
- 40.4 Grensloos is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het Systeem en/of de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Grensloos te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het Systeem en/of de Diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever of Gebruiker jegens Grensloos ontstaat.
- 40.5 Grensloos is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de Log-in Procedure zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever en/of Gebruiker jegens Grensloos ontstaat. Grensloos zal in een dergelijk geval Gebruiker zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

#### **41. Aansprakelijkheid**

- 41.1 Grensloos is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten en/of het Systeem.
- 41.2 Grensloos is niet aansprakelijk voor enigerlei schade als gevolg van opschorting, beëindiging en/of beperking van (het gebruik van) de Diensten, toegang of de gebruiksrechten als bedoeld in deze Voorwaarden.
- 41.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk en eventueel aansprakelijk voor al het gebruik dat door Gebruiker van de Diensten c.q. andere door Grensloos geleverde of verleende diensten en/of zaken wordt gemaakt.

## **42. Vrijwaring**

- 42.1 Opdrachtgever vrijwaart Grensloos voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten of andere door Grensloos geleverde diensten en/of zaken (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op (intellectuele eigendoms)rechten, inbreuk op privacy, grensoverschrijdend gegevens verkeer) en zal aan Grensloos alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boeten vergoeden.

## **43. Duur en Beëindiging van de Overeenkomst**

- 43.1 Behalve indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is tussentijdse opzegging van de Overeenkomst niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of bepaald in deze Voorwaarden.
- 43.2 Niettegenstaande het overigens bepaalde is Grensloos gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden, indien het ter kennis komt van Grensloos dat Opdrachtgever:
- in strijd met de Netiquette, (intellectuele eigendoms)rechten van derden of toepasselijke wettelijke regels handelt;
  - oneigenlijk gebruik maakt van de Diensten, gebruiksrechten, andere zaken en/of diensten van Grensloos;
  - informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden.
- 43.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan Grensloos alle in haar bezit zijnde documentatie betreffende de Overeenkomst, behalve de Overeenkomst zelf, aan Grensloos retourneren en geen kopieën behouden. Voorts zal Opdrachtgever alsdan geen gebruik meer maken van de Diensten, de Programmatuur, Gebruikersnaam, Password en andere zaken en/of resultaten van de Diensten tenzij de (intellectuele eigendoms)rechten bij Opdrachtgever berusten.
- 43.4 Bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever alle vergoedingen voor de Diensten vanaf het tijdstip van beëindiging van de Overeenkomst tot het einde van de overeengekomen contractduur vergoeden. Deze vergoedingen die Opdrachtgever verschuldigd is, zijn direct en in het geheel opeisbaar door Grensloos.