



## Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden Engage! Software B.V.

Gedeponeerd bij de KvK onder nummer 30240102

### Algemene Bepalingen

#### 1 Aanbieding en overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ENGAGE! SOFTWARE B.V. goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ENGAGE! SOFTWARE B.V. en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

#### 2 Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen geldt dat ENGAGE! SOFTWARE B.V. gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 2.3 ENGAGE! SOFTWARE B.V. is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 2.4 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven in artikel 2.2 of 2.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van ENGAGE! SOFTWARE B.V. genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 2.5 Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
- 2.6 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaald, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- 2.7 Indien tussen ENGAGE! SOFTWARE B.V. en Cliënt bij het sluiten van de overeenkomst geen prijs is overeengekomen, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. de vergoeding voor zijn prestaties op nacalculatiebasis berekenen. Indien de vergoeding voor prestaties van ENGAGE! SOFTWARE B.V. op nacalculatiebasis berekend wordt, dient deze berekening plaats te vinden op basis van het door ENGAGE! SOFTWARE B.V. opgegeven aantal uren terzake van de prestatie, behoudens voorzover Cliënt aantoont dat de opgave van ENGAGE! SOFTWARE B.V. onjuist is.

#### 3 Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- 3.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 3.2 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede een jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

#### 4 Voorbehoud van eigendom en rechten

- 4.1 Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van ENGAGE! SOFTWARE B.V. totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd, is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. zijn voldaan.
- 4.2 Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaald.

#### 5 Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikking van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

#### 6 Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ENGAGE! SOFTWARE B.V. of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- 6.2 Cliënt is ermeê bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ENGAGE! SOFTWARE B.V. of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 6.3 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding aan de programmatuur.
- 6.4 Het is ENGAGE! SOFTWARE B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien ENGAGE! SOFTWARE B.V. door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.
- 6.5 Behoudens het geval dat ENGAGE! SOFTWARE B.V. een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht een reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 6.6 Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door ENGAGE! SOFTWARE B.V. ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt ENGAGE! SOFTWARE B.V. schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- 6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waarin deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door ENGAGE! SOFTWARE B.V. schriftelijk kenbaar gemaakte functioneel specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. te maken.
- 6.8 ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door ENGAGE! SOFTWARE B.V. zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt ENGAGE! SOFTWARE B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door ENGAGE! SOFTWARE B.V. zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van ENGAGE! SOFTWARE B.V. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van ENGAGE! SOFTWARE B.V. wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van ENGAGE! SOFTWARE B.V. voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde

- apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door ENGAGE! SOFTWARE B.V. gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door ENGAGE! SOFTWARE B.V. geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.
- 6.9 Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 7 **Medewerking door Cliënt**
- 7.1 Cliënt zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 7.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door ENGAGE! SOFTWARE B.V. te verlenen diensten alsmede voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ENGAGE! SOFTWARE B.V. staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ENGAGE! SOFTWARE B.V. in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 7.5 Ingeval medewerkers van ENGAGE! SOFTWARE B.V. op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals indien van toepassing op een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van ENGAGE! SOFTWARE B.V. daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 8 **Leveringstermijnen**
- Alle door ENGAGE! SOFTWARE B.V. genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt ENGAGE! SOFTWARE B.V. niet in verzuim. ENGAGE! SOFTWARE B.V. is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ENGAGE! SOFTWARE B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 9 **Beëindiging**
- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 9.2 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 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 termijn van drie maanden in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 ENGAGE! SOFTWARE B.V. kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.4 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij ENGAGE! SOFTWARE B.V. ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ENGAGE! SOFTWARE B.V. voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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.
- 10 **Aansprakelijkheid van ENGAGE! SOFTWARE B.V. ; vrijwaring**
- 10.1 ENGAGE! SOFTWARE B.V. aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.
- 10.2 De totale aansprakelijkheid van ENGAGE! SOFTWARE B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend euro).  
Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van ENGAGE! SOFTWARE B.V. aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- b. de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat ENGAGE! SOFTWARE B.V. op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.3 De totale aansprakelijkheid van ENGAGE! SOFTWARE B.V. voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekeraar in het specifieke geval zal uitkeren per gebeurtenis waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, verminderd met een eventueel door de aansprakelijkheidsverzekeraar opgelegd eigen risico.
- 10.4 Aansprakelijkheid van ENGAGE! SOFTWARE B.V. voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 10.5 Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op ENGAGE! SOFTWARE B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 10.6 De aansprakelijkheid van ENGAGE! SOFTWARE B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt ENGAGE! SOFTWARE B.V. onvervuld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ENGAGE! SOFTWARE B.V. 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 ENGAGE! SOFTWARE B.V. in staat is adequaat te reageren.
- 10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ENGAGE! SOFTWARE B.V. meldt.
- 10.8 Cliënt vrijwaart ENGAGE! SOFTWARE B.V. voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ENGAGE! SOFTWARE B.V. geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 11 **Overmacht**
- 11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van ENGAGE! SOFTWARE B.V.
- 11.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 12 **Export**
- Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.
- 13 **Toepasselijk recht en geschillen**
- 13.1 De overeenkomsten tussen ENGAGE! SOFTWARE B.V. en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2 De geschillen welke tussen ENGAGE! SOFTWARE B.V. en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij partijen arbitrage overeenkomen.
- Dienstverlening**
- De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien ENGAGE! SOFTWARE B.V. diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.
- 14 **Uitvoering**
- 14.1 ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 14.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is ENGAGE! SOFTWARE B.V. gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is ENGAGE! SOFTWARE B.V. gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. ENGAGE! SOFTWARE B.V. is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen;

- indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 15.
- 14.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 15 Wijziging en meerwerk
- 15.1 Indien ENGAGE! SOFTWARE B.V. op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ENGAGE! SOFTWARE B.V. ENGAGE! SOFTWARE B.V. is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 15.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 15.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en ENGAGE! SOFTWARE B.V. kunnen worden beïnvloed.
- 15.3 Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 16 Opleidingen, cursussen en trainingen
- 16.1 Voorzover de dienstverlening van ENGAGE! SOFTWARE B.V. bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan ENGAGE! SOFTWARE B.V. steeds voor de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. Bij annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training vervalt het recht van ENGAGE! SOFTWARE B.V. op de terzake verschuldigde betaling niet.
- 16.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ENGAGE! SOFTWARE B.V. aanleiding geeft, is ENGAGE! SOFTWARE B.V. gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een andere datum of een ander tijdstip te laten plaatsvinden.
- 16.3 Cliënt is niet gerechtigd enig lesmateriaal van een opleiding, cursus of training te verveelvoudigen, voorzover het geen verveelvoudigingen voor eigen oefening, studie of gebruik betreffen. Cliënt is evenmin bevoegd lesmaterialen behorende bij een opleiding, cursus of training openbaar te maken. De in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen zijn van overeenkomstige toepassing.
- 16.4 ENGAGE! SOFTWARE B.V. is niet aansprakelijk voor enige schade die zou kunnen ontstaan doordat Cliënt gedurende een opleiding, cursus of training van ENGAGE! SOFTWARE B.V. verkregen informatie in de praktijk hebben toegepast. Artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

## Ontwikkeling van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien ENGAGE! SOFTWARE B.V. in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op een voor zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

### 17 Ontwikkeling van programmatuur

- 17.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.
- 17.2 ENGAGE! SOFTWARE B.V. is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 17.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.
- 18 Aflevering, installatie en acceptatie
- 18.1 ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties activeren en installeren, dit laatste slechts indien een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 18.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 18.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

- c. indien ENGAGE! SOFTWARE B.V. voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 aan acceptatie niet in de weg staan.
- In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 18.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat in de programmatuur fouten de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt ENGAGE! SOFTWARE B.V. hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 18.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.7 bevat, zal Cliënt ENGAGE! SOFTWARE B.V. uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij ENGAGE! SOFTWARE B.V. gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 18.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van ENGAGE! SOFTWARE B.V. om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasbaar, te herstellen.
- 18.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een behaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 18.8 Indien ENGAGE! SOFTWARE B.V. de programmatuur aan de Cliënt beschikbaar stelt – zulks ongeacht de wijze waarop en ongeacht de benaming waaronder dit geschied – of indien de Cliënt zich niet houdt aan de bovenvermelde voorwaarden, zoals neergelegde in de artikelen 18.1 t/m 18.7, wordt de programmatuur geacht 5 (vijf) dagen na de ter beschikkingstelling van de programmatuur door ENGAGE! SOFTWARE B.V. te zijn opgeleverd en door de Cliënt te zijn aanvaard.

## Gebruik en onderhoud van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door ENGAGE! SOFTWARE B.V. ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op een voor zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door ENGAGE! SOFTWARE B.V. te verstrekken nieuwe versies en/of releases.

### 19 Gebruiksrecht

- 19.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent ENGAGE! SOFTWARE B.V. Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 19.2 De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 19.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("timesharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.
- 19.4 Onverminderd na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging ENGAGE! SOFTWARE B.V. onverwijld schriftelijk melding maken.
- 20 Aflevering, installatie en acceptatie
- 20.1 ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren.

- 20.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.3 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing.
- 20.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van ENGAGE! SOFTWARE B.V. ingevolge de garantie van artikel 21.
- 21 Garantie
- 21.1 Gedurende een periode van een (1) maand na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, een (1) maand na acceptatie, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ENGAGE! SOFTWARE B.V. zijn gemeld. ENGAGE! SOFTWARE B.V. garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval ENGAGE! SOFTWARE B.V. zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. ENGAGE! SOFTWARE B.V. kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van ENGAGE! SOFTWARE B.V. wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen
- 21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door ENGAGE! SOFTWARE B.V. te bepalen locatie. ENGAGE! SOFTWARE B.V. is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 21.3 Na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode is ENGAGE! SOFTWARE B.V. niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.
- 22 Onderhoud
- 22.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van ENGAGE! SOFTWARE B.V. geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. melden. Na ontvangst van de melding zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies en/of releases van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ENGAGE! SOFTWARE B.V. te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. ENGAGE! SOFTWARE B.V. is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 22.2 ENGAGE! SOFTWARE B.V. garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 22.3 ENGAGE! SOFTWARE B.V. kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan ENGAGE! SOFTWARE B.V. toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ENGAGE! SOFTWARE B.V. is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 22.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal ENGAGE! SOFTWARE B.V. bij het beschikbaar komen van verbeterde versies en/of releases van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie en/of release is ENGAGE! SOFTWARE B.V. niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en/of release en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie en/of release. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan ENGAGE! SOFTWARE B.V. van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met ENGAGE! SOFTWARE B.V. aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 22.5 Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met ENGAGE! SOFTWARE B.V. is aangegaan, kan ENGAGE! SOFTWARE B.V. door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 23 Programmatuur van toeleverancier
- Indien en voor zover ENGAGE! SOFTWARE B.V. programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door ENGAGE! SOFTWARE B.V. schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij ENGAGE! SOFTWARE B.V. en ENGAGE! SOFTWARE B.V. zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en ENGAGE! SOFTWARE B.V. om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.