

# ALGEMENE VOORWAARDEN

TwIQel  
v1.0



KvK nummer 75329476

Opgesteld 27-03-2020

## INHOUD

1. ... ALGEMEEN	1
1.1 TOEPASSELIJKHEID	1
1.2 DEFINITIES	1
1.3 AANBIEDINGEN	2
1.4 OVEREENKOMSTEN	2
1.5 GEHEIMHOUDING	2
1.6 AANSPRAKELIJKHEID	2
1.7 OVERDRACHT OVEREENKOMST	3
1.8 NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING	3
1.9 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING	4
2. ... TWIQL PRODUCTEN EN DIENSTEN	4
2.1 GEBRUIKSRECHT PROGRAMMATUUR	4
2.2 MAATWERK	5
2.3 MEERWERK	5
2.4 BACK-UPS	5
2.5 INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE	5
2.6 WERKZAAMHEDEN	6
3. ... DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN	6
3.1 DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN	6
3.2 ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN	6
4. ... (OP/AF)LEVERING	6
4.1 (LEVERINGS)TERMIJN	6
4.2 EIGENDOMSVOORBEHOUD	7
4.3 RISICO	7
4.4 TESTRAPPORT	7
4.5 FOUTEN	7
4.6 WIJZIGING PRESTATIE	7
4.7 GARANTIE	7
5. ... PRIJZEN/BETALINGEN	8
5.1 PRIJZEN EN BETALINGEN	8
5.2 PRIJSWIJZIGINGEN	8
5.3 VOORSCHOT	9
5.4 FIXED PRICE	9
5.5 NACALCULATIE	9
6. ... INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	9
6.1 RECHTEN VAN TWIQL EN OPDRACHTGEVER	9
6.2 VRIJWARING	9

## 1. ALGEMEEN

Dit document beschrijft de Leveringsvoorwaarden TwiQel.

### 1.1 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen tussen TwiQel en Opdrachtgever. TwiQel kan de Leveringsvoorwaarden TwiQel wijzigen. De gewijzigde Leveringsvoorwaarden TwiQel zijn van toepassing, tenzij tegen eventuele wijzigingen binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt. Wijzigingen in en aanvullingen op de Leveringsvoorwaarden TwiQel en/of de tussen TwiQel en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door TwiQel zijn vastgelegd ter bevestiging.

### 1.2 Definities

In de Leveringsvoorwaarden TwiQel worden de gedefinieerde termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

- Algemene Voorwaarden Derden:  
De voorwaarden die van toepassing zijn op Derden Producten en Diensten.
- Backup:  
Reserve kopie van digitale data, programmatuur en/of bestanden.
- Documentatie:  
De nadere (functionele) beschrijving van Producten en Diensten die aan Opdrachtgever worden geleverd dan wel verstrekt.
- TwiQel:  
TwiQel B.V. en diens rechtsoptvolgers dan wel een aan TwiQel B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Leveringsvoorwaarden TwiQel van toepassing heeft verklaard.
- TwiQel Producten en Diensten:  
Alle door TwiQel verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij TwiQel berusten.
- Derden Producten en Diensten:  
Alle door TwiQel verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden.
- Fixed Price:  
Zoals nader omschreven in artikel 5.4.
- Fouten:  
Zoals nader omschreven in artikel 4.5.
- Garantie:  
Zoals nader omschreven in artikel 4.7.
- Maatwerk:  
Het resultaat van in opdracht van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Producten en Diensten.
- Nacalculatie:  
Zoals nader omschreven in artikel 5.5.
- Objectcode:  
De computer-programmeercode in hoofdzakelijk binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer zonder verdere compilatie, assemblage of reverse engineering.
- Opdrachtgever:  
Eenieder die opdracht geeft tot (af- of op) levering van Producten en Diensten.
- Producten en/of Diensten:  
Alle door TwiQel verstrekte TwiQel Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- Sourcecode:  
De computer-programmeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur vanaf gemiddeld niveau. Deze code omvat gerelateerde systeemdokumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.

- Werkdagen:  
Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 CET, uitgezonderd nationale feestdagen.

### 1.3 Aanbiedingen

Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen.

### 1.4 Overeenkomst

Een overeenkomst tussen TwiQel en Opdrachtgever waarvoor geen nadere duur is overeengekomen, heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op) levering betrekking heeft op een Dienst waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkens voor de duur van 1 (één) maand.

Opzegging van de overeenkomst vindt plaats door middel van een aangetekende brief of e-mail (waarvan de ontvangst door de wederpartij is bevestigd), die uiterlijk 10 (tien) werkdagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.

Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van Opzegging, zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.

TwiQel heeft het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgevers onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van TwiQel op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar en is TwiQel niet schadeplichtig jegens de andere partij in verband met deze opzegging.

Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals, maar niet beperkt tot, de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

### 1.5 Geheimhouding

TwiQel en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten en Diensten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

### 1.6 Aansprakelijkheid

De totale aansprakelijkheid van TwiQel zal, met inachtneming van de bepalingen in Leveringsvoorwaarden TwiQel, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die TwiQel heeft ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van €100.000,-, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van TwiQel vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan TwiQel op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van €100.000,-.

De totale aansprakelijkheid van TwiQel wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting en/of een aangeboden vrijwaring is een uitzondering op hetgeen hierboven gesteld: deze is beperkt tot twee keer het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) dat TwiQel heeft ontvangen van Opdrachtgever voor 2 (twee) jaar, met een maximum van €200.000,-, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

TwiQel heeft zich ter zake van schade verzekerd. TwiQel is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade of andere vervolgschade en zal verdere schade ook niet vergoeden die Opdrachtgever uit hoofde van de met TwiQel gesloten overeenkomst mocht lijden, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van

derden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed, vermeerderd met TwiQels eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

De totale aansprakelijkheid van TwiQel voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan €1.000.000,- (één miljoen euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
- b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- c) De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade, én TwiQel, na voorafgaand schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade.

Aansprakelijkheid van TwiQel voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan TwiQel voorschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan TwiQel voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten.

De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van TwiQel.

De aansprakelijkheid van TwiQel ontstaat slechts indien Opdrachtgever TwiQel, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en TwiQel 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 TwiQel in staat is adequaat te reageren.

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade TwiQel daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

Opdrachtgever vrijwaart TwiQel van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door TwiQel is geleverd.

TwiQel aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die TwiQel aan Opdrachtgever heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal TwiQel zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.

Tenzij er een service level agreement is overeengekomen die anders bepaalt, is TwiQel niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en/of Garantie.

## 1.7 Overdracht overeenkomst

De tussen TwiQel en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TwiQel.

Opdrachtgever geeft TwiQel bij voorbaat het recht om, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:

- a) Moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
- b) Een derde partij in het geval van fusie of overname van TwiQel.

Indien dit geschiedt, zal TwiQel Opdrachtgever hieromtrent informeren.

## 1.8 Niet-toerekenbare Tekortkoming

Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van TwiQel liggen en bedrijfsrisico's van TwiQel, zoals maar niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van TwiQel, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel juiste specificaties

en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en Diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dosaanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook verijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaal schaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen. Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan TwiQel de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

TwiQel behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die TwiQel voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.

Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

### **1.9 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**

Op alle door TwiQel met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.

Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA door één arbiter. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen. Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen, zullen geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Overijssel, zittingsplaats Zwolle.

Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, of om een incassoprocedure te starten bij de Rechtbank Overijssel, zittingsplaats Zwolle.

## **2. TWIQL PRODUCTEN EN DIENSTEN**

### **2.1 Gebruiksrecht Programmatuur**

TwiQel verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij behorende documentatie. Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden daarvan en het met TwiQel overeengekomen aantal gebruikers. Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

Het gebruiksrecht voor software Producten en Diensten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen en/of tenzij het gebruiksrecht een verveelvoudiging betreft die geschiedt in het kader van het laden, het in beeld brengen of het verbeteren van fouten. Reverse engineering, decompilatie of enige andere wijze van aanpassing van de Producten en Diensten naar een voor mensen leesbare vorm door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht toegelaten. Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.

Het is Opdrachtgever verboden de (Maatwerk) Producten en Diensten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van TwiQel te hebben ontvangen. Het is Opdrachtgever verboden functionaliteiten toe te voegen aan (Maatwerk) Producten en Diensten. Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en Diensten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever). De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten en Diensten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in

artikel 3. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

## **2.2 Maatwerk**

Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.

Partijen zullen schriftelijk specificeren welk TwiQel Product of Dienst ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. TwiQel zal de TwiQel Product- of Dienst ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.

TwiQel is gerechtigd, maar niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan TwiQel ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Na contact tussen TwiQel en Opdrachtgever kan een rapport aan Opdrachtgever worden verstrekt. Indien Opdrachtgever niet binnen 4 (vier) Werkdagen nadat het rapport aan Opdrachtgever is verzonden, schriftelijk uitdrukkelijk van het tegendeel blijk geeft, wordt Opdrachtgever geacht het rapport te hebben goedgekeurd en met de inhoud daarvan akkoord te zijn gegaan. Indien haast is geboden kan TwiQel van Opdrachtgever verlangen dat deze terstond mededeelt het rapport wel of niet goed te keuren.

Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.

Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij TwiQel berusten, zoals omschreven in artikel 6.1.

## **2.3 Meerwerk**

Indien TwiQel van mening is dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal TwiQel daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.

Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven het meerwerk niet te wensen.

## **2.4 Back-ups**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. TwiQel zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups kenbaar maken.

Uitsluitend indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat TwiQel geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups, zal TwiQel Back-ups maken. Opdrachtgever is, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren en testen van de integriteit, leesbaarheid en bruikbaarheid van de Back-ups. Dit geldt ook indien TwiQel een Back-up terugzet ten behoeve van Opdrachtgever, ongeacht de reden van dit terugzetten.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, blijft Opdrachtgever zelf geheel verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups indien Opdrachtgever handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de Producten en Diensten en/of de omgevingen en/of apparatuur waarop de Producten en Diensten opereren. TwiQel is niet aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever dit artikel niet heeft nageleefd.

## **2.5 Installatie en Implementatie**

Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal TwiQel de Producten en Diensten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren. Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels TwiQel opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen. Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van TwiQel om op een opnieuw vast te stellen datum en tijdstip te installeren en/of te implementeren.

## **2.6 Werkzaamheden**

Alle werkzaamheden, onderhoud, support en andere diensten zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd. Voor elke onafgebroken periode waarin TwiQel voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij TwiQel verricht, is TwiQel gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.

Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 25%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen tussen 09:00h en 17:00h wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen tussen 17:00h tot 09:00h wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is TwiQel gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is TwiQel gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. TwiQel is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

TwiQel is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

## **3. DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN**

### **3.1 Derden Producten en Diensten**

TwiQel is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. TwiQel is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien TwiQel Derden Producten en Diensten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Leveringsvoorwaarden TwiQel tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst. TwiQel levert rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden. Er vindt door TwiQel geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### **3.2 Algemene Voorwaarden Derden**

Algemene Voorwaarden Derden die in deze Leveringsvoorwaarden TwiQel van toepassing worden verklaard, kunnen op verzoek worden toegezonden indien beschikbaar bij TwiQel. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals TwiQel deze heeft ontvangen.

De Leveringsvoorwaarden TwiQel treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Leveringsvoorwaarden TwiQel en de Algemene Voorwaarden Derden, kan TwiQel de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

## **4. (AF/OP) LEVERING**

### **4.1 (Leverings)termijn**

Alle door TwiQel eventueel genoemde en voor TwiQel geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan TwiQel bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

(Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen TwiQel naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen TwiQel en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door TwiQel behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van TwiQel. TwiQel aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden is of mocht worden.



#### **4.2 Eigendomsvoorbehoud**

Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van TwiQel totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan TwiQel op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan TwiQel zijn voldaan.

#### **4.3 Risico**

Het Product of de Dienst is voor risico van Opdrachtgever vanaf de (af/op)levering, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product of de Dienst door een oorzaak die niet aan TwiQel kan worden toegerekend.

Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de (af/op)levering moet meewerken.

De Producten en Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a) bij de (af/op)levering indien er geen acceptatieperiode van toepassing is, dan wel
- b) indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
- c) indien TwiQel voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport zoals omschreven in artikel 4.4 ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (omschreven in artikel 4.5) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die acceptatie redelijkerwijs niet in de weg staan.

Indien de Producten en Diensten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

In afwijking van het voorgaande zullen de Producten en Diensten, indien Opdrachtgever 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.

#### **4.4 Testrapport**

Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten en Diensten Fouten, zoals omschreven in artikel 4.5, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever TwiQel uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.

#### **4.5 Fouten**

Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door TwiQel schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk TwiQel Producten en Diensten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden om van mogelijke Fouten onverwijld melding aan TwiQel te maken.

Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten en Diensten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door TwiQel aangewezen locatie. TwiQel is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleem-beperkende maatregelen te implementeren.

Acceptatie van de Producten en Diensten 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 die operationele of productieve ingebruikname van de Producten en Diensten redelijkerwijs niet in de weg staan.

#### **4.6 Wijziging prestatie**

TwiQel mag in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten en Diensten andere Producten en Diensten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.

Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal TwiQel steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

#### **4.7 Garantie**

Gedurende een periode van 3 (drie) maanden (de "Garantieperiode"), ingaande op het moment van acceptatie (indien dit moment onduidelijk is, geldt de datum waarop de overeenkomst is aangegaan), zal TwiQel er naar streven Fouten naar beste weten en kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever TwiQel door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten

informeert binnen de Garantieperiode. Naar eigen inzicht is TwiQel gerechtigd op zijn kosten de Producten en Diensten te repareren, wijzigen of te vervangen.

TwiQel is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten en Diensten indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever, het gevolg zijn van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan TwiQel te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode.

Onder Garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. TwiQel garandeert niet dat de Producten en Diensten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat gedurende de Garantieperiode en daarna. Elk recht op Garantie vervalt indien Opdrachtgever de Producten en Diensten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van TwiQel.

Na afloop van de Garantieperiode zal TwiQel niet gehouden zijn Fouten te herstellen, Producten en Diensten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij anders overeengekomen.

De op Derden Producten en Diensten gegeven Garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten en Diensten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 3.

## **5. PRIJZEN/BETALINGEN**

### **5.1 Prijzen en Betalingen**

Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

TwiQel zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) kalenderdagen na factuurdatum, of, indien anders is overeengekomen, binnen die andere overeengekomen termijn, betalen zonder tot compensatie, verrekening of opschorting, uit welken hoofde dan ook, gerechtigd te zijn. Bezwaren tegen de factuur moeten binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en met goede argumenten ter kennis van TwiQel worden gebracht. In geval van betwisting van (een deel van) de factuur is Opdrachtgever niet verplicht dat deel van de vergoeding en/of de kosten te voldoen waarover geen overeenstemming tussen partijen bestaat. Voor wat betreft het onbetwiste gedeelte geldt dat dit dient te worden voldaan op de wijze en binnen de termijn als in dit artikel omschreven. Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan TwiQel verschuldigd de kosten (waaronder kosten verschuldigd vanwege door een advocaat of gemachtigde verleende rechtsbijstand), zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan TwiQel verschuldigd is. Buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.

TwiQel heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

### **5.2 Prijswijzigingen**

De tussen TwiQel en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, energie, reis- en verblijfkosten, etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. TwiQel is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten en Diensten) en/of wijziging van de wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de CBS index zakelijke dienstverlening (CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. TwiQel zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers 'CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering', tenzij anders schriftelijk overeengekomen bijvoorbeeld in geval van Fixed Price (artikel 5.4). Wijzigingen worden afgerond naar boven op hele euro's.

TwiQel zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.

### **5.3 Voorschot**

TwiQel is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is TwiQel gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan TwiQel uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

### **5.4 Fixed Price**

Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.

### **5.5 Nacalculatie**

Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens TwiQel aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

## **6. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

### **6.1 Rechten van TwiQel en Opdrachtgever**

TwiQel heeft het exclusieve recht de TwiQel Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.

Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht die door TwiQel wordt uitgevoerd, waar en wanneer dan ook, en ongeacht of er sprake is van de (af/op)levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij TwiQel berusten.

Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan TwiQel zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien TwiQel deze rechten heeft.

Indien TwiQel, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij TwiQel berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij TwiQel dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan TwiQel dan wel de derde rechthebbende.

### **6.2 Vrijwaring**

TwiQel zal Opdrachtgever vrijwaren, conform het bepaalde in artikel 1.6, van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de TwiQel Producten en Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. TwiQel zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) TwiQel onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan TwiQel overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt TwiQel zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het TwiQel Product te verwerven of het TwiQel Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van TwiQel de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan TwiQel het afgeleverde TwiQel Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit TwiQel Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het TwiQel Product gemaakte gebruik.

TwiQel zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten en Diensten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

Indien tussen TwiQel en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever TwiQel vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.