



## Algemene voorwaarden 20four

### A. ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1. DEFINITIES

1. Computerservice: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door 20four beheerde programmatuur en apparatuur.
2. Support van een website: het door 20four aanbieden van een locatie of persoon waar men terecht kan voor ondersteuning, vragen, storingen of advies over de bestaande website van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie 20four een overeenkomst sluit tot het leveren van diensten.
4. 20four: de vennootschap onder firma met beperkte aansprakelijkheid 20four, gevestigd en kantoorhoudende te (5753AG) Deurne aan de Vlierdenseweg 122.
5. website: een samenhangend geheel van digitale internetpagina's (programmatuur) inclusief eventuele bijbehorende digitale afbeeldingen, scripts en databases.
6. webwinkel: een samenhangend geheel van digitale internetpagina's (programmatuur) inclusief eventuele bijbehorende digitale afbeeldingen, scripts en databases.

#### 2. TOEPASSELIJKHEID

7. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij 20four goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
8. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
9. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. Voorts zullen 20four en opdrachtgever te goeder trouw in overleg met elkaar 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 zullen worden genomen.

### 3. AANBIEDINGEN EN OFFERTES

10. Alle door 20four in offertes vastgelegde aanbiedingen zijn vrijblijvend en zijn, tenzij anders aangegeven, gedurende één maand geldig.
11. 20four is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever schriftelijk en ondertekend, per post, fax of PDF, binnen één maand aan 20four wordt bevestigd, tenzij anders tussen beide partijen overeengekomen.
12. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de opdrachtgever en 20four zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.
13. Een samengestelde prijsopgave verplicht 20four niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
14. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### 4. PRIJS EN BETALING

15. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd tenzij anders vermeld.
16. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat 20four gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Tariefswijziging kan plaats vinden bij: (I) wijziging van de inhoud van de opdracht;(II) verlenging van de opdracht; (III) wijzigingen in voor 20four van toepassing zijnde wet- en regelgeving; of (IV) op 1 januari van ieder kalenderjaar in verband met inflatiecorrectie. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een tariefswijziging, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
17. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop 20four de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Tenzij anders overeengekomen is opdrachtgever een aanbetaling van de eventuele licentiekosten + 40% over de totale kosten verschuldigd aan 20four zodra opdrachtgever de offerte heeft goedgekeurd. De website, webapplicatie of webwinkel wordt vervolgens door 20four op een tijdelijke plaats op het internet geplaatst, waar de vorderingen door opdrachtgever bekeken kunnen worden. Na de opdracht wordt de resterende vergoeding door 20four aan opdrachtgever gefactureerd. Na ontvangst van de volledige vergoeding wordt de website door 20four op de definitieve locatie op het internet geplaatst.
18. In afwijking van het hiervoor onder alinea 16 bepaalde geschiedt de facturering van hosting en support kosten, hosting en domeinnaamregistratie maandelijks of jaarlijks vooraf.
19. Facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal opdrachtgever binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling, ook niet wanneer opdrachtgever bezwaar heeft met betrekking tot de hoogte van enige factuur.

20. Alle kosten die verband houden met de betaling (waaronder maar niet beperkt tot wissel- en bankkosten) komen voor rekening van opdrachtgever.

21. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan 20four de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.

## 5. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN, ZAAKSVORMING EN RETENTIE

22. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van 20four totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan 20four zijn voldaan.

23. 20four kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van opdrachtgever onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan 20four verschuldigde bedragen betaald heeft.

## 6. RISICO

24. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

## 7. RECHTEN VAN INTELLECTUELE OF INDUSTRIËLE EIGENDOM

25. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij 20four, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief.

26. Indien in afwijking van alinea 24 20four bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van 20four onverlet om de aan die ontwikkeling

ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van 20four aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

27. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

28. Het is 20four toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal 20four opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

29. Tenzij 20four een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

30. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door 20four schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen binnen 3 maanden na factuurdatum en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan 20four te maken.

31. 20four vrijwaart opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door 20four zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever 20four 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 20four. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan 20four verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (I) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan 20four ter beschikking gestelde materialen, dan wel (II) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

32. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan 20four van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal,

tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal 20four vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## 8. LEVERINGSTERMIJNEN

33. Alle door 20four genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan 20four bekend waren. 20four spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings-)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-)termijn brengt 20four niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt 20four wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. 20four is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings-)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is 20four gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen 20four en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. BEËINDIGING OVEREENKOMST

34. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen 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 uit de overeenkomst.

35. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen 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. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

36. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

37. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. 20four is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

38. Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in alinea 35 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat 20four ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die 20four vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 10. AANSPRAKELIJKHEID VAN 20four, VRIJWARING

39. De totale aansprakelijkheid van 20four 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 één jaar, wordt de voor de overeenkomst 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 € 100.000 (honderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (a) redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van 20four aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden; (b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; (c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden; en (d) de aansprakelijkheid van 20four voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend Euro).

40. Aansprakelijkheid van 20four voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers of leveranciers van opdrachtgever, reputatieschade, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan 20four voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan 20four voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten.

41. De in voorgaande leden van dit artikel 8 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van 20four of diens leidinggevenden.

42. De aansprakelijkheid van 20four wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever 20four onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en 20four ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat 20four in staat is adequaat te reageren.

43. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij 20four meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen 20four vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering. Opdrachtgever vrijwaart 20four voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door

opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door 20four geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

44. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan 20four zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 11. OVERMACHT

45. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij of zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van 20four, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan 20four zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan 20four is voorgeschreven.

46. Indien een 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 in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 12. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

47. De overeenkomsten tussen 20four en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

48. Geschillen welke tussen 20four en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen 20four en opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

49. Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gereede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in alinea 47 genoemde geschillenregeling volgt.

## B. MANAGED HOSTING DIENSTEN

50. De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden (onderdeel A), van toepassing indien 20four managed hosting diensten aanbiedt. Deze

bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke (andere) diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 13. SERVICE NIVEAU MANAGED HOSTING DIENSTEN

51. 20four biedt managed hosting diensten aan overeenkomstig de met opdrachtgever in een separate offerte schriftelijk vastgelegde afspraken betreffende het serviceniveau.

### 14. WIJZIGING EN MEERWERK

52. Indien 20four op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen managed hosting diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van 20four.

53. Voor zover voor de managed hosting diensten een vaste prijs is afgesproken, zal 20four opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### C. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

54. De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden (onderdeel A) en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Managed Hosting Diensten" (onderdeel B), van toepassing indien 20four in opdracht van opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" (onderdeel D) van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites en webwinkels.

## 15. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

55. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan 20four ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. 20four zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

56. 20four is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

57. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 verkrijgt opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien 20four in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan 20four daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

## 16. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE

58. 20four zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door 20four uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is 20four niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

59. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door 20four uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Indien de opdrachtgever de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden gebruikt wordt de programmatuur geacht te zijn geaccepteerd door opdrachtgever. 20four kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan 20four worden gerapporteerd.

60. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

61. a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door 20four uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
62. b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
63. c. indien 20four vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in alinea 77 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens alinea 78 acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
64. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever 20four hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
65. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van alinea 29 bevat, zal opdrachtgever 20four uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. 20four zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij 20four gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
66. 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 20four om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 23, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
67. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet
68. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in alinea 72 heeft tot gevolg dat 20four ten volle gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door 20four is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van alinea 78 betreffende kleine gebreken en artikel 23 betreffende garantie.
69. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door 20four uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## D. GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

70. De in dit hoofdstuk “Gebruik en onderhoud van programmatuur” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden (Onderdeel A), van toepassing op alle door 20four 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 voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door 20four te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites en webwinkels.

### 17. GEBRUIKSRECHT

71. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 verleent 20four Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

72. De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever 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.

73. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (‘time-sharing’). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van 20four bevat.

74. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan 20four retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging 20four onverwijld schriftelijk melding maken.

## 18. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE

75. 20four zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door 20four uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is 20four niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

76. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de alinea's 72 tot en met 81 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van 20four ingevolge de garantie van artikel 23.

77. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door 20four uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## 19. GARANTIE

78. 20four zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van alinea 29 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij 20four zijn gemeld. 20four garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval 20four volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. 20four kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan 20four 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 opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van 20four wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

79. Herstel van fouten zal geschieden op een door 20four te bepalen locatie. 20four is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

80. 20four heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in alinea 19 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 20. ONDERHOUD

81. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van 20four geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan 20four melden. Na ontvangst van de melding zal 20four zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van alinea 29 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door 20four te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. 20four is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is 20four niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

82. 20four staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

83. 20four kan de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan 20four toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan 20four is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

84. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal 20four bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is 20four niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan 20four van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met 20four aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

85. Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met 20four is aangegaan, kan 20four niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

86. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

## 21. PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS

87. Indien en voor zover 20four programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door 20four schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij 20four en 20four zal deze voorwaarden aan opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en 20four om welke reden dan ook

geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.