

Algemene Voorwaarden OfficeHeart B.V.

1. Algemeen

- 1.1 In deze algemene voorwaarden (hierna "AV"), wordt onder OfficeHeart verstaan de besloten vennootschap OfficeHeart B.V.
- 1.2 Onder Opdrachtgever wordt in deze AV verstaan de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, die partij is bij een overeenkomst met OfficeHeart, of tot wie een aanbieding van OfficeHeart is gericht.
- 1.3 Onder Overeenkomst wordt in deze AV verstaan een overeenkomst tot levering van producten en/of diensten door OfficeHeart.
- 1.4 Onder Fouten wordt in deze AV verstaan, het niet voldoen van producten of diensten aan schriftelijk overeengekomen of in documentatie vastgelegde specificaties, mits dit kan worden gereproduceerd.
- 1.5 Deze AV zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij OfficeHeart producten en/of diensten van welke aard ook aanbiedt en levert, ook indien deze producten of diensten niet in deze AV zijn omschreven. Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst en/of de AV zijn slechts geldig indien zij schriftelijk worden overeengekomen en kunnen slechts daarmee worden bewezen. OfficeHeart sluit hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever uit.
- 1.6 OfficeHeart mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen en staat in voor de nakoming van de betreffende verplichtingen van de Overeenkomst door deze derden. De AV zijn van overeenkomstige toepassing op de werkzaamheden van ingeschakelde derden.

2. Communicatie

- 2.1 Iedere communicatie tussen OfficeHeart en Opdrachtgever kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in de AV, de Overeenkomst of de wet daarvan wordt afgeweken.
- 2.2 De door OfficeHeart opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- 2.3 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Opdrachtgever, komt dit voor risico van Opdrachtgever, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

3. Offertes

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van OfficeHeart zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Als geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 3.2 OfficeHeart kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

- 3.3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is OfficeHeart daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij OfficeHeart anders aangeeft.
- 3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht OfficeHeart niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

4. Totstandkoming en looptijd van de overeenkomst

- 4.1 Een overeenkomst komt eerst tot stand als OfficeHeart en Opdrachtgever de overeenkomst hebben ondertekend, of de overeenkomst per e-mail door OfficeHeart is bevestigd of als OfficeHeart met de uitvoering ervan is begonnen.
- 4.2 De overeenkomst tussen OfficeHeart en de Opdrachtgever is een duurovereenkomst voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Indien geen termijn is bepaald, geldt een termijn van één jaar, welke automatisch wordt verlengd met dezelfde looptijd, tenzij deze schriftelijk wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 4.3 Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, geldt een opzegtermijn van drie maanden. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 4.4 Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde duur wordt de Overeenkomst, behoudens een andersluidende afspraak van partijen, na afloop daarvan geacht te zijn verlengd met een periode van telkens één jaar, tenzij een partij de Overeenkomst opzegt tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn drie maanden. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

5. Prijs en betaling

- 5.1 Opdrachtgever dient voor de overeengekomen diensten en producten de in de Overeenkomst, offerte of in de geldende tarieflijst van OfficeHeart vermelde prijs te betalen op de daarin aangegeven wijze.
- 5.2 OfficeHeart is gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving de overeengekomen prijzen en tarieven aan te passen.
- 5.3 Aan een door OfficeHeart afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever aan OfficeHeart kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door OfficeHeart te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

- 5.4 Indien Opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover OfficeHeart hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst. Met betrekking tot de door OfficeHeart verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van OfficeHeart volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.5 Indien OfficeHeart met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is OfficeHeart niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van die toeleveranciers van OfficeHeart aan OfficeHeart in rekening brengen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- 5.6 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, factureert OfficeHeart de vergoeding voor de verleende diensten per kwartaal vooruit.
- 5.7 Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen, tenzij op de factuur of in de Overeenkomst een afwijkende termijn is vermeld.
- 5.8 Opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling van enig onder de Overeenkomst verschuldigd bedrag op te schorten of te compenseren met een vordering van OfficeHeart.
- 5.9 Indien Opdrachtgever na aanmaning niet binnen de daarbij aangegeven extra termijn betaalt, heeft OfficeHeart het recht om contractuele rente in rekening te brengen van 1,5% per maand over het verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door OfficeHeart is ontvangen. OfficeHeart heeft het recht de vordering ter incasso over te dragen aan een derde en Opdrachtgever zal alle kosten vergoeden die OfficeHeart en deze derde moeten maken om het verschuldigde te incasseren, met inbegrip van onder meer kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, dat laatste met een minimum van 15 (vijftien) procent van de uitstaande som.

6. Vertrouwelijke informatie

- 6.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een partij ter kennis komt van de andere partij zal de andere partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot de informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 6.2 Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende partij, die naderhand openbaar is geworden buiten toedoen van de ontvangende partij, of die de ontvangende partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsplicht is opgelegd en deze derde evenmin tot geheimhouding verplicht was.
- 6.3 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van OfficeHeart of diens licentiegevers die aanwezig is in de Overeenkomst aan Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen.

7. Relatiebeding

- 7.1 Tot 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst zal geen van partijen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij een zakelijke relatie aangaan met personeel van die partij, dat betrokken is bij de uitvoering van enige tussen partijen gesloten overeenkomst. Deze bepaling geldt ook ten aanzien van het aangaan van een zakelijke relatie door een aan partijen in concernverband gelieerde onderneming. Aan de toestemming kunnen voorwaarden verbonden worden zoals het voldoen van een redelijke vergoeding.

8. Eigendomsvoorbehoud

- 8.1 Alle door OfficeHeart geleverde zaken blijven eigendom van OfficeHeart of diens toeleveranciers totdat Opdrachtgever alle onder de Overeenkomst of andere overeenkomsten verschuldigde bedragen heeft betaald, waaronder mede begrepen eventueel verschuldigde rente, incassokosten en boetes.
- 8.2 Het door OfficeHeart geleverde, dat ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

9. Risico

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.
- 9.2 Levering geschiedt af bedrijf van OfficeHeart of toeleverancier van OfficeHeart. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is OfficeHeart gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.

10. Rechten van intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst geleverde producten en diensten (alsmede alle daarbij voortgebrachte materialen en resultaten die bestemd zijn voor Opdrachtgever), waaronder mede begrepen programmatuur en apparatuur, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal daarvan, berusten bij OfficeHeart of diens licentiegevers. OfficeHeart verleent hierbij aan Opdrachtgever, onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever alle in het kader van de Overeenkomst door hem verschuldigde bedragen heeft betaald, een niet exclusief en niet overdraagbaar en niet

- sub licentieerbaar gebruiksrecht, tenzij dit in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.
- 10.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van (delen van) de programmatuur.
- 10.3 Het is OfficeHeart toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van onder de Overeenkomst geleverde programmatuur. Indien OfficeHeart door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 10.4 Indien naar het oordeel van OfficeHeart aannemelijk is dat komt vast te staan dat door OfficeHeart onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde of geleverde producten of diensten inbreuk maken op enig recht van een derde, is OfficeHeart gerechtigd, naar eigen keuze,
- (1) zorg te dragen dat Opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de betreffende producten of diensten, of
 - (2) levering van de betreffende producten of diensten te staken, al dan niet met terugbetaling van eventueel reeds betaalde bedragen, verminderd met het bedrag ter hoogte waarvan OfficeHeart kan aantonen dat Opdrachtgever door het gebruik van de producten of diensten gebaat is geweest, of
 - (3) op zijn kosten de geleverde producten door Opdrachtgever te laten retourneren tegen terugbetaling van de ter zake door Opdrachtgever betaalde bedragen, onder aftrek van een redelijke vergoeding voor gebruik gedurende de desbetreffende periode, of
 - (4) naar het redelijke oordeel van OfficeHeart gelijkwaardige producten of diensten ter beschikking te stellen. Iedere verdergaande aansprakelijkheid, verplichting tot nakoming en verplichting tot schadevergoeding door OfficeHeart is hiermee uitgesloten.
- 10.5 OfficeHeart zal Opdrachtgever vrijwaren tegen aanspraken van derden dat door OfficeHeart ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen die onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld zijn inbreuk maken op een geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever OfficeHeart onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraken, waarbij de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel wordt overgelaten aan OfficeHeart. Indien en voor zover nodig verleent Opdrachtgever hierbij aan OfficeHeart een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Opdrachtgever zal aan OfficeHeart alle informatie verschaffen en medewerking verlenen die daarvoor naar het oordeel van OfficeHeart redelijkerwijs nodig is. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de beweerde inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de betreffende programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen, door gebruik daarvan in combinatie met niet door OfficeHeart ter beschikking gestelde producten of diensten of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor deze door OfficeHeart ter beschikking zijn gesteld. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van OfficeHeart wegens schending van rechten van intellectuele eigendom van derden is uitgesloten.
- 10.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan OfficeHeart van apparatuur, programmatuur of materialen in het kader van de Overeenkomst, al dan niet met als doel gebruik of bewerking, en Opdrachtgever zal OfficeHeart vrijwaren tegen elke aanspraak van een derde dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

11. Medewerking Opdrachtgever

- 11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door OfficeHeart gewenste medewerking verlenen.
- 11.2 Opdrachtgever zal OfficeHeart steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 11.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan OfficeHeart verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor OfficeHeart kenbare onjuistheden bevatten, zal OfficeHeart hierover navraag doen bij Opdrachtgever.
- 11.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door OfficeHeart te leveren producten en diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 11.5 Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze moeten voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 11.6 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van OfficeHeart heeft gesteld of indien Opdrachtgever op een andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft OfficeHeart het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, onverminderd alle overige rechten van OfficeHeart.
- 11.7 Ingeval medewerkers van OfficeHeart op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten ter beschikking stellen, zoals – indien van toepassing – een aan alle wettelijke vereisten voldoende en ook overigens deugdelijke en adequate werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, een rustige werkomgeving, en kantoormaterialen (zoals een bureau, stoelen en verlichting). Opdrachtgever zal OfficeHeart vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van OfficeHeart daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van situaties in diens organisatie die niet voldoen aan de wettelijke vereisten of overeengekomen specificaties.

12. Leveringstermijnen

- 12.1 Tenzij in een Overeenkomst anders is bepaald, zijn alle door OfficeHeart genoemde (leverings)termijnen naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan OfficeHeart bekend waren en is de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn geen tekortkoming van OfficeHeart onder de Overeenkomst.
- 12.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen OfficeHeart en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden om een nieuwe leveringsdatum vast te stellen. OfficeHeart heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien aannemelijk is dat een (leverings)termijn vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden niet meer gehaald zal worden.
- 12.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt OfficeHeart wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever OfficeHeart een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat OfficeHeart in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 12.4 OfficeHeart is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

13. Uitvoering Diensten

- 13.1 OfficeHeart zal de diensten met zorg verrichten overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst. OfficeHeart verricht de diensten op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst OfficeHeart uitdrukkelijk een resultaat of serviceniveau heeft toegezegd en het betreffende resultaat of serviceniveau met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is OfficeHeart gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een bepaalde fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is OfficeHeart niet verplicht aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Indien OfficeHeart aanwijzingen opvolgt die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen, worden de desbetreffende werkzaamheden beschouwd als meerwerk in de zin van artikel 12.
- 13.4 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is OfficeHeart steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

14. Meerwerk

- 14.1 Indien OfficeHeart op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever meer of andere dan de overeengekomen diensten heeft verricht, vergoedt Opdrachtgever dit meerwerk aan OfficeHeart volgens de met Opdrachtgever daarvoor overeengekomen tarieven of, bij gebreke daarvan, de gebruikelijke tarieven van OfficeHeart, ook indien voor het overige een vaste prijs is overeengekomen. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. OfficeHeart is nimmer verplicht te voldoen aan een verzoek om meerwerk en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten, alvorens tot uitvoering van het meerwerk over te gaan.
- 14.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van levering of voltooiing van een bepaalde dienst, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en OfficeHeart, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst de noodzaak of mogelijkheid van meerwerk blijkt, is voor Opdrachtgever geen grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

15. Telecommunicatie

- 15.1 Indien bij de dienstverlening gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid daarvan. OfficeHeart is niet aansprakelijk voor fouten of schade die verband houden met of voortvloeien uit het gebruik van de telecommunicatiefaciliteiten bij de levering van de diensten, tenzij de fouten of schade het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of leidinggevende ondergeschikten van OfficeHeart.

15.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal OfficeHeart aan Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken. Opdrachtgever is aansprakelijk voor misbruik van toegangs- en identificatiecodes.

16. Privacy

16.1 Opdrachtgever staat in voor de naleving van de wettelijke voorschriften betreffende de persoonsgegevens die OfficeHeart in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt, en voor alle in dat kader voorgeschreven meldingen bij toezichthouders. Opdrachtgever zal OfficeHeart alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

16.2 Ten aanzien van de in artikel 16 bedoelde gegevens zal OfficeHeart voldoen aan de verplichtingen die op grond van de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens op haar als bewerker van toepassing zijn. OfficeHeart neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

16.3 Opdrachtgever vrijwaart OfficeHeart voor alle aanspraken van derden jegens OfficeHeart wegens een schending van de wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens die niet aan OfficeHeart is toe te rekenen.

16.4 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van OfficeHeart door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover OfficeHeart voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart OfficeHeart tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

17. Beveiliging

17.1 Indien OfficeHeart op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. OfficeHeart staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

17.2 De door of vanwege OfficeHeart aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. OfficeHeart is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

17.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van zijn systemen en infrastructuur, daartoe zal opdrachtgever onder andere gebruik maken van antivirusprogrammatuur. Tevens draagt Opdrachtgever er zorg voor dat het bij hem in gebruik zijnde Operation System, de webbrowser en andere programmatuur te allen tijde is bijgewerkt naar de meeste recente versie.

18. Beëindiging

18.1 Een partij kan de Overeenkomst door een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij met

- onmiddellijke ingang ontbinden, indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen onder de Overeenkomst.
- 18.2 Een partij kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de andere partij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd, indien de andere partij faillissement of surseance van betaling wordt verleend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen. De beëindigende partij zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 18.3 Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van OfficeHeart, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van OfficeHeart vereist is.
- 18.4 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 18 en 18.2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bedragen die OfficeHeart 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.

19. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 19.1 De totale aansprakelijkheid van OfficeHeart wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, 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 die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) die in drie maanden voorafgaande aan het ontstaan van de aansprakelijkheid door OfficeHeart in rekening zijn gebracht en door Opdrachtgever zijn voldaan. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van OfficeHeart voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 10.000 (tien duizend Euro) bedragen.
- 19.2 Aansprakelijkheid van OfficeHeart voor andere dan de in artikel 19 bedoelde directe schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en immateriële schade, is uitgesloten.
- 19.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan, maar niet later dan 30 dagen nadat Opdrachtgever met de schade bekend was of redelijkerwijs had kunnen zijn, schriftelijk bij OfficeHeart meldt.
- 19.4 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen OfficeHeart vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsovereenkomst tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 19.5 De aansprakelijkheid van OfficeHeart wegens tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever OfficeHeart onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn tot herstel van de tekortkoming is gesteld, en OfficeHeart ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van

zijn verplichtingen tekort is blijven schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat OfficeHeart in staat is adequaat te reageren.

- 19.6 Met inachtneming van het bepaalde in artikel 10.5 vrijwaart Opdrachtgever OfficeHeart voor alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met of voortvloeiend uit de Overeenkomst of het gebruik van door OfficeHeart onder de Overeenkomst geleverde producten en/of diensten.
- 19.7 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 OfficeHeart.

20. Overmacht

- 20.1 Een partij is niet aansprakelijk voor schade of verlies als gevolg van niet of niet-tijdige nakoming van enige verplichting onder de Overeenkomst daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien de vertraging of niet-nakoming geheel of mede is veroorzaakt door gevallen of omstandigheden van overmacht waaronder mede begrepen, doch niet beperkt tot een niet aan de betreffende partij toerekenbare tekortkoming van een ingeschakelde toeleverancier of derde, natuurrampen, stakingen, uitsluiting van werknemers, oproer, oorlogshandelingen, aardbevingen, brand en ontploffing. Onvermogen om financiële verplichtingen na te komen is hiervan echter uitdrukkelijk uitgesloten.
- 20.2 Onder overmacht van OfficeHeart wordt onder meer verstaan:
- (i) overmacht van (toe)leveranciers van OfficeHeart;
 - (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan OfficeHeart zijn voorgeschreven;
 - (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan OfficeHeart is voorgeschreven;
 - (iv) overheidsmaatregelen;
 - (v) elektriciteitsstoring;
 - (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten;
 - (vii) oorlog;
 - (viii) algemene vervoersproblemen.
- 20.3 Wanneer de overmachtsituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door een schriftelijke kennisgeving te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn op voorwaarde dat hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is naar verhouding wordt afgerekend en hetgeen overigens onder de Overeenkomst verschuldigd is wordt betaald.

21. Export

- 21.1 Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Opdrachtgever zal Opdrachtgever zich houden aan de daarvoor geldende exportbepalingen. Opdrachtgever vrijwaart OfficeHeart voor alle aanspraken van overheidsinstanties en derden die verband houden met aan Opdrachtgever toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

22. Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1 Op de AV en de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 22.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2 gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank.
- 22.4 OfficeHeart is tevens bevoegd een geschil aanhangig te maken bij de rechtbank als de zaak niet binnen de competentie van de kantonrechter valt indien het geschil enkel ziet op betaling van facturen of over de hoogte daarvan.

23. Wijzigingen

- 23.1 OfficeHeart heeft het recht deze AV te wijzigen, en om aanvullende en afwijkende bepalingen van toepassing te verklaren. Dit geldt eveneens ten aanzien van reeds met de Gebruiker gesloten overeenkomsten en zullen daarop steeds van toepassing zijn met inachtneming van het navolgende.
- 23.2 Wijzigingen treden in werking op een door OfficeHeart te bepalen datum. OfficeHeart zal een minimum periode van 30 dagen tussen de datum van bekendmaking en de datum van inwerkingtreding in acht nemen. Indien OfficeHeart geen datum van inwerkingtreding heeft bepaald, geldt voor de datum van inwerkingtreding een periode van 30 dagen na datum van bekendmaking.

24. Overige bepalingen

- 24.1 De bepalingen in de AV en de Overeenkomst bepalen gezamenlijk de rechtsverhouding tussen partijen en komen in de plaats van alle eerder gemaakte afspraken of uitlatingen van OfficeHeart ter zake van het onderwerp van de Overeenkomst en leveren daarvoor uitsluitend bewijs.
- 24.2 OfficeHeart mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever en zal Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Opdrachtgever redelijkerwijs niet aanvaardbaar is, heeft deze het recht de Overeenkomst binnen 5 dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling schriftelijk op te zeggen.
- 24.3 Mocht enige, naar het redelijk oordeel van OfficeHeart wezenlijke, bepaling in de AV of de Overeenkomst nietig of anderszins onafdwingbaar zijn, dan heeft OfficeHeart het recht de overige inhoud van de Overeenkomst te vernietigen, behoudens voor zover zulks in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

24.4 Indien enige andere bepaling van deze AV van rechtswege nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AV volledig van kracht blijven en zullen OfficeHeart en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.