

## Algemene Voorwaarden van Label305 B.V., hierna te noemen: Label305.

Versie april 2018. Opgesteld onder andere op basis van verschillende bepalingen uit de Nederland ICT Voorwaarden 2014. Artikelen 21, 23, 24 © 2018, Label305 B.V. Overige artikelen © 2014, Nederland ICT Voorwaarden.

### 1. Toepasselijkheid Nederland ICT Voorwaarden

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, orderbevestigingen, verkopen, leveringen, overeenkomsten, producten en diensten van Label305 waarbij Label305 optreedt als leverancier/opdrachtnemer.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Label305 en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### 2. Aanbiedingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Label305 zijn vrijblijvend, tenzij door Label305 schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Label305 verstrekte gegevens waarop Label305 zijn aanbieding heeft gebaseerd.
- 2.2. Een aanbieding gedaan door Label305 heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders vermeld.
- 2.3. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Label305 verstrekte gegevens waarop Label305 zijn aanbieding baseert. Klant betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Label305 dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Label305 niet bindend, behoudens indien door Label305 uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.4. Wanneer klant eenzelfde (meervoudige) opdracht tegelijkertijd aan meerdere partijen wenst te verstrekken, dient hij hiervan Label305 op de hoogte te stellen. Op verzoek van Label305 dient klant mee te delen aan welke andere partijen de opdracht is verstrekt. Indien klant eenzelfde opdracht reeds eerder aan een andere partij heeft verstrekt, dient hij mee te delen welke partij dit is geweest.

### 3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Label305 kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.

- 3.2. Aan een door Label305 afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan Label305 kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Label305 te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Label305 hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4. Met betrekking tot de door Label305 verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Label305 volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat Label305 gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Label305 tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Label305 steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Label305 de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7. Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Label305 de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Label305 onverlet.
- 3.8. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerp en de ontwikkeling van programmatuur of website telkens per twee weken na afloop van de sprint verschuldigd.
- 3.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Label305 te verlenen hostingdiensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## 4. Duur van de overeenkomst

- 4.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of Label305 de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

## 5. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1. Klant en Label305 dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Label305 indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Label305. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2. Klant erkent dat de van Label305 afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Label305, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 5.3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan Label305 betaalt.

## 6. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 6.1. Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Label305 totdat alle bedragen die klant aan Label305 op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Label305 zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, is slechts gerechtigd het gebruiksrecht verder te verkopen.
- 6.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Label305 gunstigere bepalingen bevat.
- 6.3. Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

- 6.4. Label305 kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Label305 verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## 7. Intellectuele eigendom

- 7.1. Indien Label305 bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Label305 niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Label305 aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 7.2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Label305, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 7.3. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 7.4. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Label305 steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 7.5. Label305 vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Label305 zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Label305 onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Label305. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Label305 verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Label305 ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van Label305 in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Label305 zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Label305 een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Label305, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Label305 wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 7.6. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Label305 van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Label305 tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 7.7. Label305 is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

## **8. Medewerkingsverplichtingen**

- 8.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Label305 gewenste medewerking verlenen.
- 8.2. Klant draagt het risico van de selectie van de door Label305 te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Label305 dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal,

normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Label305 niet bindend, behoudens indien door Label305 uitdrukkelijk anders is vermeld.

- 8.3. Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. In geval medewerkers van Label305 op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Label305 is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Label305.
- 8.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Label305 voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Label305, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Label305 ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 8.5. Indien klant in verband met de diensten en producten van Label305 programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Label305 ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Label305 nodig mocht hebben.
- 8.6. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Label305 geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 8.7. Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## 9. Informatieverplichtingen

- 9.1. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Label305 mogelijk te maken, zal klant Label305 steeds tijdig alle in redelijkheid door Label305 te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 9.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Label305 verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de Label305 kenbare onjuistheden bevatten, zal de Label305 hierover navraag doen bij klant.
- 9.3. In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Label305 als zodanig fungeren.

Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.

- 9.4. Label305 is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

### 10. Leveringstermijnen

- 10.1. Label305 spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Label305 genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Label305 niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 10.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Label305 en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Label305 wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Label305 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 Label305 in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Label305 gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 10.5. Label305 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 klant 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 klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

### 11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een 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. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot

medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 11.2. Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Label305 ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Label305 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.
- 11.3. 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 schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Label305 zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4. Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Label305 kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Label305 is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Label305, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Label305 vereist is.

## **12. Aansprakelijkheid van Label305**

- 12.1. De totale aansprakelijkheid van Label305 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 klant 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) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Label305 voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 50.000 (vijftig duizend Euro) bedragen.

- 12.2. De totale aansprakelijkheid van Label305 voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 100.000 (honderd duizend Euro).
- 12.3. De aansprakelijkheid van Label305 voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Label305 voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Label305 voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Label305 verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4. De in artikel 12.1 tot en met 12.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Label305 laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Label305 welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 12.5. De in artikel 12.1 tot en met 12.4 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 Label305.
- 12.6. Tenzij nakoming door de Label305 blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Label305 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Label305 onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Label305 ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Label305 in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Label305 meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Label305 vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 12.8. Klant vrijwaart Label305 voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Label305 geleverde apparatuur,

programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

- 12.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Label305 zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

### 13. Overmacht

- 13.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Label305 wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Label305, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Label305 zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Label305 is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 13.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### 14. Wijziging en meerwerk

- 14.1. Indien Label305 op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Label305. Label305 is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Label305 klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### 15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1. Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 15.2. Label305 is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

**16. Specificaties en ontwikkeling**

- 16.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan Label305 zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 16.2. Label305 zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Label305 verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 16.3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partij- en dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Label305 gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 16.4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 16.3, dan is het bepaalde in artikel 17.1, artikel 17.4 tot en met 17.8 en artikel 19.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Label305 is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

- 16.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Label305 de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 16.6. Desgevraagd zal klant Label305 in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 16.7. In de prestatieverplichtingen van Label305 ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 16.8. In de prestatieverplichtingen van Label305 zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door Label305 tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Label305 verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Label305 in rekening gebracht.

## 17. Acceptatie

- 17.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Label305 op grond van de garantieregeling van artikel 19. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Label305 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 17.2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 17.3 tot en met 17.10 van toepassing.
- 17.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Label305 schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Label305 heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 17.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Label305 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele

doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

- 17.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Label305 schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk-programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 17.6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
  - indien Label305 vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 17.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 17.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel;
  - indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 17.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Label305 rapporteren. Label305 zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Label305 gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 17.8. Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Label305 om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 19 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 17.9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 17.10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Label305 gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Label305 is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 17.8 betreffende kleine gebreken en artikel 19 betreffende de garantie.

**18. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen**

- 18.1. Label305 stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 18.2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Label305 en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 18.3. Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 18.4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 18.5. Label305 kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Label305, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Label305 is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen on-rechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 18.6. Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a- Service' (SaaS) of 'outsourcing', tenzij anders overeengekomen.
- 18.7. Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 18.8. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Label305 uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de

overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Label305 toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Label305 zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

- 18.9. Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 18.10. Label305 is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Label305 gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Label305 verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

### 19. Garantie

- 19.1. Label305 zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Label305 zijn gemeld. Label305 staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Label305 garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Label305 volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 19.2. Label305 kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Label305 toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Label305 wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 19.3. Herstel van fouten geschiedt op een door Label305 te bepalen locatie en wijze. Label305 is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 19.4. Label305 is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 19.5. Label305 heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 19.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

**20. Onderhoudsdiensten**

- 20.1. Indien overeengekomen verricht Label305 onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 17.3.
- 20.2. Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Label305 zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Label305 op de door Label305 te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Label305 is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 20.3. Het bepaalde in de artikelen 19.3 en 19.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 20.4. Indien Label305 het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 20.5. Klant zal alle door Label305 verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 20.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Label305 zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien Label305 dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Label305 het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 20.7. Het onderhoud door Label305 laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

**21. Distributie van programmatuur via applicatiewinkels**

- 21.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal programmatuur welke beschikbaar gesteld dient te worden via zogenaamde applicatiewinkels door Label305, onder zijn naam als ontwikkelaar beschikbaar gesteld worden. Dit mits het beschikbaar stellen



door een derde niet wordt verboden in de voorwaarden van de betreffende applicatiewinkel.

- 21.2. Indien is overeengekomen dat programmatuur onder naam van klant in de applicatiewinkel moet worden geplaatst, zal klant Label305 stipt en adequaat de hiervoor nodige toegang verlenen.
- 21.3. Programmatuur dient in bepaalde gevallen geaccepteerd te worden door de beheerder van de applicatiewinkel. De periode tussen het insturen van programmatuur en het beschikbaar komen is variabel. Deze periode wordt uitdrukkelijk niet meegenomen in de leveringstermijn van programmatuur.
- 21.4. Programmatuur wordt beschouwd als opgeleverd op het moment dat Label305 deze instuurt bij een applicatiewinkel en niet op het moment waarop deze programmatuur beschikbaar komt in de betreffende applicatiewinkel.
- 21.5. Klant wordt geacht bekend te zijn met de ontwikkelaars- en gebruikersvoorwaarden van de applicatiewinkels waar de voor hem ontwikkelde programmatuur in geplaatst zal worden, of reeds in is geplaatst. Daarbij dient klant zich hier ten alle tijden aan te houden en draagt hij verantwoordelijkheid voor de gebruikers van de programmatuur met betrekking tot deze voorwaarden.
- 21.6. Klant zal Label305 schriftelijk informeren over marketingactiviteiten met betrekking tot programmatuur die geplaatst is in een of meerdere applicatiewinkels.
- 21.7. Klant zal zich onthouden van het beïnvloeden van applicatiewinkel rankings, features en recensies, noch zal klant hier een derde partij voor inschakelen. Klant is er van op de hoogte dat dit ingaat tegen de voorwaarden van veel applicatiewinkels.
- 21.8. Het is Label305 toegestaan de, aan klant ter beschikking gestelde, programmatuur uit een applicatiewinkel te halen
  - vanaf het moment dat de klant zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt of anderszins in gebreke is, tenzij de tekortkoming van de klant in het licht van de gehele opdracht van ondergeschikte betekenis is;
  - indien klant zich niet houdt aan de ontwikkelaars- of gebruikersvoorwaarden van de betreffende applicatiewinkel;
  - indien de opdracht, om welke reden dan ook, voortijdig wordt beëindigd.

## 22. Hostingdiensten

- 22.1. Label305 zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 22.2. Het verstrekken van domeinnamen, beveiligingscertificaten en het instellen, beheren en geven van ondersteuning voor SaaS en IaaS diensten valt binnen de definitie van hostingdiensten.
- 22.3. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant

gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Label305 een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- 22.4. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Label305 is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 22.5. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 22.6. Label305 kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Label305 zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 22.7. Indien Label305 op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Label305 een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Label305 aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Label305 gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Label305 staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.
- 22.8. De overeenkomst betreffende hostingdiensten wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij klant of Label305 de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.
- 22.9. Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal Label305 bij of na het einde van de overeenkomst - tegen betaling door klant van een dan door Label305 te bepalen

vergoeding als ook met inachtneming door klant van alle andere dan door Label305 bepaalde condities - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar klant of naar een andere leverancier van webhosting-diensten.

- 22.10. Label305 behoudt het recht een derde in te schakelen om de overeengekomen hosting-diensten te leveren. Alsmede behoudt Label305 het recht onderdelen hiervan en de infrastructuur achter hostingdiensten te laten leveren door derden.

### 23. Wijziging van de voorwaarden

- 23.1. Label305 behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.  
23.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.

### 24. Toepasselijk recht en geschillen

- 24.1. De overeenkomsten tussen Label305 en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.  
24.2. 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 Almelo.

**Bijlage 1: beveiliging, privacy en gegevensverwerking****1. Definities**

- 1.1. Onderstaande begrippen hebben in deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:
  - Autoriteit Persoonsgegevens (AP): toezichhoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 Avg.
  - Avg: de Algemene verordening gegevensbescherming.
  - Betrokkene: een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
  - Opdrachtgever: partij in wiens opdracht Label305 persoonsgegevens verwerkt. De opdrachtgever kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere verwerker.
  - Overeenkomst: de tussen opdrachtgever en Label305 geldende overeenkomst, op basis waarvan Label305 diensten levert aan opdrachtgever, waarvan de algemene voorwaarden onderdeel vormt.
  - Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 Avg, die Label305 in het kader van de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst verwerkt.

**2. Algemeen**

- 2.1. Deze voorwaarden voor verwerkingen zijn van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Label305 doet in het kader van de levering van zijn producten en diensten en op alle overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2. Label305 verwerkt de persoonsgegevens namens en in opdracht van opdrachtgever overeenkomstig de met Label305 overeengekomen schriftelijke instructies van opdrachtgever.
- 2.3. Opdrachtgever, dan wel diens klant, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 2.4. Label305 is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 2.5. Label305 geeft uitvoering aan de Avg zoals beschreven in deze voorwaarden en de overeenkomst. Het is aan opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Label305 afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkene voldoende zijn gewaarborgd.
- 2.6. Opdrachtgever staat er tegenover Label305 voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

- 2.7. Een aan opdrachtgever door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Label305, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van Label305.

### **3. Beveiliging**

- 3.1. Label305 heeft de volgende maatregelen genomen ter beveiliging:
- Label305 werkt uitsluitend met medewerkers met een geheimhoudingsclausule in de arbeidsovereenkomsten.
  - Medewerkers zijn verplicht een passwordmanager te gebruiken.
  - Waar mogelijk wordt two factor authentication (2FA) gebruikt.
  - Label305 gebruikt een ontwikkelwijze waarbij lokale ontwikkelmachines niet redundant uitgevoerd zijn. Een kopie van de broncode wordt tijdens de ontwikkeling lokaal gemuteerd, waarbij de definitieve broncode centraal gehost wordt.
  - Medewerkers zijn verplicht om schijven van lokale ontwikkelmachines te versleutelen.
  - Label305 werkt met een beveiligd netwerk.
  - Administratieve toegang tot productiemachines is beperkt tot netwerken van Label305.
- 3.2. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Label305 rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkene die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 3.3. Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van Label305 niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 3.4. Label305 streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Label305 beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 3.5. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 3.2. genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 3.6. Label305 kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Label305 zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepaste overeenkomst, en zal opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 3.7. Opdrachtgever kan Label305 verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Label305 is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Label305 kan de kosten verband houdende met de op

verzoek van opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij opdrachtgever. Pas nadat de door opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door partijen, heeft Label305 de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

- 3.8. De door of vanwege Label305 aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Label305 is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 3.9. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen.

#### 4. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 4.1. Label305 staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Label305 een inbreuk in verband met persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 Avg) ontdekt, neemt Label305 binnen 72 uur na constatering van het lek op de gebruikelijke manieren contact op met de contactpersoon van opdrachtgever. De volgende informatie wordt in ieder geval gedeeld:
  - De kenmerken van het incident, zoals: datum en tijdstip constatering, een samenvatting van het incident, en de aard van het incident;
  - Indien bekend, de oorzaak van het lek;
  - De maatregelen die zijn genomen om verdere schade te voorkomen;
  - De omvang van de groep betrokkenen;
  - Het soort gegevens dat door het incident wordt getroffen.
- 4.2. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgever, of diens klant) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Label305 heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de AP of de betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 Avg moeten worden gemeld aan de AP en/of de betrokkene, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtgever of diens klant). Label305 is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de AP en/of de betrokkene.
- 4.3. Label305 zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan opdrachtgever ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 Avg.
- 4.4. Label305 kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

## **5. Geheimhouding**

- 5.1. Label305 waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 5.2. Label305 is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 5.3. Alle door Label305 aan opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Label305 aan opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

## **6. Looptijd en beëindiging**

- 6.1. Label305 zal, in geval van einde van de overeenkomst, alle onder zich zijnde en van opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen drie maanden verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan opdrachtgever.
- 6.2. Label305 kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in artikel 6.1. gestelde in rekening brengen bij opdrachtgever.
- 6.3. Het bepaalde in artikel 6.1. geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Label305 belet. In een dergelijk geval zal Label305 de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 6.1. geldt eveneens niet indien Label305 verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

## **7. Rechten Data subjects, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en Auditrechten**

- 7.1. Label305 zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van opdrachtgever die verband houden met bij opdrachtgever door betrokkene ingeroepen rechten van betrokkene. Indien Label305 direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar opdrachtgever.
- 7.2. Indien opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Label305 na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 Avg.
- 7.3. Label305 zal daarnaast op verzoek van opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van deze afspraken aan te

tonen. Indien opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Label305 heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Label305 verstrekken. Label305 kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 7.4. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Label305 zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 7.5. Label305 heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij opdrachtgever.

## 8. Subverwerkers

- 8.1. Opdrachtgever geeft toestemming aan Label305 om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 8.2. Label305 zal opdrachtgever informeren over een wijziging in de door de Label305 ingeschakelde derde partijen bijvoorbeeld middels een overeenkomst. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Label305. Label305 draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Label305 jegens opdrachtgever is gebonden op grond van de algemene voorwaarden.