

# Algemene Voorwaarden GOcontroll d.d. [31 oktober 2018]

## I. ALGEMEEN

### 1. Definities

- 1.1. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, bestaande uit het hoofdstuk "algemeen deel" en de overige toepasselijke hoofdstukken.
- 1.2. Diensten: de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten die door GOcontroll worden geleverd, waaronder mede eventuele Ontwikkeling, Implementatie, Installatie, Ontwikkeling en Ondersteuning worden verstaan.
- 1.3. Data: gegevens, waaronder, maar niet beperkt tot, computergegevens, prestatiegegevens, logberichten, die (eventueel) door Producten en/of Programmatuur worden gegenereerd en/of verwerkt.
- 1.4. Documentatie: de eventueel door GOcontroll ter zake van de Producten, Programmatuur en Diensten verstrekte (gebruikers) handleidingen en -instructies.
- 1.5. Functionele Specificaties: de specificaties waaraan de te leveren Producten, Programmatuur en/of Diensten moeten voldoen, zoals vastgelegd in de Offerte. Indien geen Functionele Specificaties zijn vastgelegd in de Offerte, gelden de specificaties uit de Documentatie.
- 1.6. Gebrek: het substantieel niet voldoen van een Product, Programmatuur en/of Dienst aan de overeengekomen Functionele Specificaties.
- 1.7. GOcontroll: GOcontroll, gevestigd te Terborgseveld 29, 7064AM in Silvolde; ingeschreven in de KvK onder nummer: 52625931.
- 1.8. Implementatie: het geheel van handelingen dat nodig is om Producten en/of Programmatuur in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Klant.
- 1.9. Installatie: het op apparatuur van de Klant plaatsen van de betreffende Producten en/of Programmatuur door GOcontroll.
- 1.10. Klant: de rechtspersoon of natuurlijke persoon waarmee GOcontroll een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.11. Ondersteuning: het aanbieden door GOcontroll aan Klant van gebruikersondersteuning, onderhoud van de Producten, de Programmatuur en/of andere ondersteuningsdiensten, een en ander zoals nader omschreven in de SLA.
- 1.12. Offerte: de Schriftelijke aanbieding van GOcontroll voor de levering van Producten, Programmatuur en/of Diensten aan de Klant.
- 1.13. Ontwikkeling: het door GOcontroll ontwikkelen van een nieuw Product en/of Programmatuur op basis van de specifieke eisen en/of wensen van een Klant.
- 1.14. Overeenkomst: overeenkomst strekkende tot de levering van Producten, Programmatuur en/of Diensten door GOcontroll aan de Klant.
- 1.15. Partij: de Klant of GOcontroll.
- 1.16. Producten: de in de Overeenkomst gespecificeerde zaken die door GOcontroll aan Klant worden verkocht.
- 1.17. Programmatuur: alle door GOcontroll te leveren programmatuur.
- 1.18. Schriftelijk: per brief, per e-mail of per fax.
- 1.19. SLA: de eventueel tussen GOcontroll en Klant te sluiten Service Level Agreement met daarin nadere afspraken over Ondersteuning.

### 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Hoofdstuk I ('Algemeen') van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes en Overeenkomsten waarbij GOcontroll Producten, Programmatuur en/of Diensten aan de Klant levert. Daarnaast zijn de bepalingen uit de andere, meer specifieke, hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden van toepassing wanneer GOcontroll de desbetreffende relevante Producten en Diensten als in die hoofdstukken beschreven aan de Klant levert.
- 2.2. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen Hoofdstuk I ("Algemeen") en de meer specifieke hoofdstukken, prevaleren de meer specifieke hoofdstukken. In geval van tegenstrijdigheid tussen de volgende stukken onderling, is de rangorde als volgt: (1) Schriftelijk bevestigde nadere afspraken; (2) Overeenkomst; (3) Algemene Voorwaarden (meer specifiek gaat voor algemeen).
- 2.3. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden, Offertes en/of Overeenkomsten - waaronder begrepen mondeling gemaakte afspraken - zijn slechts geldig indien deze door GOcontroll Schriftelijk zijn bevestigd.

- 2.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt of anderszins ongeldig of niet toepasselijk is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de ongeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.6. GOcontroll behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen. GOcontroll zal de Klant ten minste één (1) maand voordat de wijziging van kracht wordt op de hoogte stellen. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden in beginsel ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Indien Klant een wijziging in deze voorwaarden niet accepteert, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst door middel van opzegging beëindigen tegen die datum.

### 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. Alle Offertes, alsmede de door GOcontroll opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door GOcontroll worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Offerte Schriftelijk en ongewijzigd door de Klant is geaccepteerd. Indien Klant wijzigingen wenst, zal GOcontroll een nieuwe Offerte uitbrengen.
- 3.3. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan GOcontroll verstrekte gegevens waarop GOcontroll haar Offerte baseert.
- 3.4. Behoudens bewijs van het tegendeel door Klant zijn de administratieve gegevens van GOcontroll beslissend en bindend voor het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de Overeenkomst en de verplichtingen van Klant. Deze gegevens dienen als bewijs van de inhoud en de uitvoering van de Overeenkomst.

### 4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1. GOcontroll spant zich in aan haar verplichtingen te voldoen. GOcontroll kan niet garanderen dat de Producten, Programmatuur en Diensten te allen tijde zonder beperkingen, onderbrekingen, Gebreken of storingen zullen functioneren.
- 4.2. GOcontroll behoudt zich het recht voor, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding aan de Klant, in de Producten, Programmatuur of Diensten alsook in de Documentatie en procedures, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die GOcontroll nuttig of noodzakelijk acht. De Klant verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van GOcontroll inzake hun implementatie op te volgen wanneer die wijziging(en) verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften.
- 4.3. Alle door GOcontroll genoemde (leverings)termijnen worden bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan GOcontroll bekend waren. Overschrijding van een (leverings)termijn leidt niet tot verzuim van GOcontroll.
- 4.4. Partijen zullen tijdens de looptijd van de Overeenkomst en de daaropvolgende periode van twaalf (12) maanden, geen daarbij betrokken personeel, vertegenwoordigers of andere betrokkenen van elkaar (trachten) over (te) nemen en geen werk aanbieden, tenzij Partijen daarover met elkaar in contact zijn getreden en de andere Partij Schriftelijk haar nadrukkelijke toestemming heeft gegeven.

### 5. Verplichtingen Klant

- 5.1. Klant zal aan GOcontroll alle noodzakelijke medewerking verlenen voor de uitvoering van de Overeenkomst door GOcontroll, waaronder tevens wordt begrepen het verlenen van toegang tot locaties van Klant voor het uitvoeren van Ondersteuning, Installatie en/of Implementatie en het op eerste verzoek daartoe van GOcontroll verstrekken van alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst door GOcontroll.
- 5.2. Indien met Klant meerdere (rechts)personen of vennootschappen worden aangeduid, of de Overeenkomst door meerdere Klanten

gezamenlijk is gesloten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk en gehouden tot nakoming van alle verplichtingen van de zijde van de Klant uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

- 5.3. GOcontroll heeft het recht de Klant - waaronder in ieder geval de naam, het logo, het uitgevoerde project en eventuele andere kenmerken om die Klant aan te duiden - te gebruiken voor reclame- en/of referentiemogelijkheden.

## 6. Vergoedingen en betaling

- 6.1. De door de Klant aan GOcontroll verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Producten, Programmatuur en Diensten staan vermeld in de Overeenkomst, zijn exclusief BTW en andere overheidsheffingen en luiden in euro's (€), tenzij anders is overeengekomen.
- 6.2. GOcontroll behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per 1 januari te indexeren conform het prijsindexcijfer voor de klasse "*J Informatie en communicatie*" zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel "*Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport index (2010=100)*". Daarnaast heeft GOcontroll te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van leveranciers van GOcontroll aan de Klant door te berekenen.
- 6.3. In de Overeenkomst kan door GOcontroll een betalings-schema worden opgenomen, volgens welk schema GOcontroll de overeengekomen vergoedingen zal factureren. Klant zal haar toegezonden facturen betalen binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de betreffende factuur. Indien Klant een factuur betwist, moet zij dat uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen Schriftelijk aan GOcontroll bekend maken met opgave van redenen.
- 6.4. Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is Klant vanaf de vervaldatum van de factuur, zonder nadere ingebrekestelling, wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) verschuldigd, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van GOcontroll, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot het recht van GOcontroll haar verplichtingen onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die door GOcontroll worden gemaakt om de nakoming van de (betalings-)verplichtingen van de Klant af te dwingen, komen ten laste van Klant. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, zulks met een minimum van € 250,-.
- 6.5. De Klant is niet bevoegd om het door hem verschuldigde bedrag enig bedrag in mindering te brengen of het door hem verschuldigde bedrag te verrekenen met enige tegenvordering die hij mocht of meent te hebben op GOcontroll. Evenmin is de Klant gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten.

## 7. Garantie

- 7.1. GOcontroll zal zich naar beste vermogen inspannen om eventuele Gebreken in de Producten danwel Programmatuur binnen een redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij GOcontroll zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van GOcontroll niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is GOcontroll gerechtigd de Producten kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Producten. Deze verplichting vervalt indien de Gebreken (geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Klant zonder toestemming van GOcontroll wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen, aanbrengt of doet aanbrengen).
- 7.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door GOcontroll in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 7.3. GOcontroll heeft geen verplichting inzake herstel voor Gebreken die na afloop van de in artikel 7.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen Ondersteuning is overeengekomen welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 7.4. Indien een Gebrek naar het uitsluitende oordeel van GOcontroll het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van het Product door de Klant of een derde of van andere niet aan GOcontroll toe te rekenen oorzaken, dan maakt de Klant geen aanspraak op kosteloos herstel of reparatie.

- 7.5. Alle door GOcontroll uitgevoerde reparatie- en herstelwerkzaamheden – ongeacht of deze kosteloos of betaald worden uitgevoerd – worden naar beste vermogen verricht. GOcontroll kan echter niet garanderen dat een Gebrek in alle gevallen daadwerkelijk zal of zal kunnen worden opgelost.

## 8. Aansprakelijkheid

- 8.1. De totale aansprakelijkheid van GOcontroll voor schade die de Klant lijdt doordat GOcontroll of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van een Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van €3500,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van GOcontroll aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden.
  - redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat GOcontroll op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 8.2. Aansprakelijkheid van GOcontroll voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 8.1 uit welchen hoofde dan ook.
- 8.3. De aansprakelijkheid van GOcontroll wegens een toerekenbare tekortkoming van GOcontroll ontstaat slechts indien de Klant GOcontroll onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en GOcontroll ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat GOcontroll adequaat kan reageren.
- 8.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij GOcontroll meldt.

## 9. Overmacht

- 9.1. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is GOcontroll niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade of niet-nakoming het gevolg is van omstandigheden die buiten de macht van GOcontroll liggen, zoals maar niet beperkt tot: stroomstoring, computervirussen, hacking, een toerekenbare tekortkoming van door GOcontroll ingeschakelde derden of leveranciers, boycotacties, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, uitval van machines, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid of overheidsorgaan, maatregelen van een toezichhoudende instantie, alsmede alle andere.
- 9.2. Indien de periode van overmacht langer dan twee maanden duurt, of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Als zich een situatie van overmacht voordoet, zal de betrokken Partij daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken Schriftelijk aan de andere Partij onmiddellijk mededeling doen.

## 10. Intellectuele eigendom; gebruiksrecht Producten, Programmatuur en Diensten

- 10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Producten, Programmatuur en Documentatie berusten uitsluitend bij GOcontroll of haar leveranciers. De Klant erkent deze rechten en garandeert dat zij zich zal onthouden van iedere inbreuk daarop.
- 10.2. De Klant verkrijgt met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de door GOcontroll geleverde Producten en Programmatuur uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3. Indien is overeengekomen dat de Klant de Producten en Programmatuur voor eigen gebruik aan mag passen danwel verder mag ontwikkelen berusten eventuele ontstane intellectuele eigendomsrechten op die aanpassingen of doorontwikkelingen bij de Klant. De Klant zal op het eerste daartoe strekkende verzoek van GOcontroll aan GOcontroll een licentie verlenen om de doorontwikkeling te kunnen gebruiken. Intellectuele eigendomsrechten op de Producten en Programmatuur blijven echter altijd bij GOcontroll rusten.
- 10.4. Indien de Klant, overeenkomstig artikel 10.3, Producten en Programmatuur aan mag passen of verder mag ontwikkelen dan doet de Klant dit voor eigen rekening en risico. GOcontroll is niet aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiende uit aanpassingen of doorontwikkelingen. De Klant vrijwaart GOcontroll voor enige claim of vordering van een derde dat de aanpassingen of doorontwikkelingen inbreuk maken op enig recht van die derde.
- 10.5. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de door GOcontroll geleverde Producten en/of Programmatuur inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom, of indien naar het oordeel van GOcontroll een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal GOcontroll zo mogelijk zorg dragen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Producten of Programmatuur, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van de Klant. Indien GOcontroll naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat de Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal GOcontroll het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. GOcontroll zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met de Klant.
- 10.6. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van GOcontroll wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.

## 11. Geheimhouding

- 11.1. De Klant is verplicht tot algehele geheimhouding van alle informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan alle gegevens van GOcontroll of door GOcontroll ingeschakelde of aangewezen derden, waaronder financiële gegevens, die op grond van de uitvoering van de Overeenkomst bij de Klant bekend worden en alle gegevens die GOcontroll aan de Klant heeft verstrekt in het kader van het gebruik van de Producten en/of Diensten (zoals toegangsgegevens, wachtwoorden, etc.).
- 11.2. De Klant zal met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens GOcontroll in voor de nakoming daarvan door zijn personeelsleden en/of derden.
- 11.3. De Klant is verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van GOcontroll en derden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgt, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

## 12. Data

- 12.1. Indien de Producten en/of Programmatuur op een (computer) netwerk zijn aangesloten, welk netwerk met internet verbonden is, dan is GOcontroll gerechtigd om deze Data voor eigen doeleinden op afstand uit te lezen bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, in het kader van Ondersteuning of productverbetering.
- 12.2. GOcontroll zal de uitgelezen Data enkel voor eigen doeleinden gebruiken en deze nooit met derden delen, tenzij Klant voor het

verstrekken aan derden vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.

- 12.3. Data omvat geen persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Mocht GOcontroll op enig moment wel persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming verwerken, dan zal GOcontroll dit altijd doen in overeenstemming met de op de verwerking van persoonsgegevens van toepassing zijnde wet- en regelgeving, onder meer door het sluiten van een verwerkingsovereenkomst.

## 13. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 13.1. Indien er geen looptijd in de Overeenkomst is bepaald en de Overeenkomst naar zijn aard niet door volbrenging automatisch eindigt, heeft de Overeenkomst een initiële duur van één jaar vanaf de aanvangsdatum.
- 13.2. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de initiële looptijd van de Overeenkomst telkens automatisch verlengd met één jaar, tenzij de Overeenkomst is opgezegd overeenkomstig dit artikel.
- 13.3. Opzegging geschiedt Schriftelijk en alleen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden. Voortijdige en tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst voor Diensten is niet mogelijk.
- 13.4. GOcontroll is, zonder tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, gerechtigd de Overeenkomst (die naar zijn aard niet reeds geëindigd is) zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk op te zeggen indien:
  - ten aanzien van de Klant al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend;
  - ten aanzien van de Klant faillissement wordt aangevraagd of de Klant failliet wordt verklaard;
  - indien de onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 13.5. Wanneer de Klant de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen van GOcontroll, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Klant aantoont dat GOcontroll ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die GOcontroll 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.
- 13.6. Bij het eindigen op welke wijze ook (ontbinding, opzegging etc.) van de Overeenkomst, blijven die bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging te blijven voortduren onverkort van kracht.

## 14. Overige algemene bepalingen

- 14.1. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen niet door de Klant worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande Schriftelijke toestemming van GOcontroll. Aan deze toestemming kunnen door GOcontroll voorwaarden worden verbonden.
- 14.2. Op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 14.3. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst, zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank te Arnhem, of, ter keuze van GOcontroll, bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Klant.

## II. VERKOOP VAN PRODUCTEN

### 15. Toepasselijkheid

- 15.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover tussen de Klant en GOcontroll is overeengekomen dat GOcontroll Producten aan de Klant verkoopt.

- 16. Koop en verkoop, eigendomsvoorbehoud**
- 16.1. GOcontroll verkoopt en levert aan de Klant de Producten als vermeld in de Overeenkomst. De Klant draagt het risico van selectie van de gekochte Producten.
- 16.2. Tot de algehele voldoening van de door Klant aan GOcontroll voor de levering van de Producten verschuldigde betaling, inclusief rente en kosten en overige bijkomende vergoedingen, behoudt GOcontroll de eigendom van alle door haar geleverde Producten.
- 17. Aflevering van Producten**
- 17.1. Het transport en de verzending van de Producten naar de Klant geschiedt voor rekening en risico van GOcontroll, tenzij dit transport een spoedlevering of een levering buiten standaard kantooruren betreft of door of namens de Klant wordt verzorgd. In deze gevallen geschiedt het transport voor rekening en risico van de Klant.
- 17.2. Het risico op beschadiging, diefstal, vernietiging e.d. met betrekking tot de Producten gaat over op de Klant bij het in ontvangst nemen van de Producten. Klant zal desgevraagd tekenen voor ontvangst van de Producten.
- 17.3. GOcontroll behoudt zich het recht voor opdrachten tot het leveren van Producten in gedeelten uit te voeren en deze gedeeltelijke leveringen in rekening te brengen.

### III. ONTWIKKELING

- 18. Toepasselijkheid**
- 18.1. De in dit hoofdstuk ("Ontwikkeling") opgenomen bepalingen zijn eveneens van toepassing indien en voor zover GOcontroll op verzoek van de Klant een specifiek Product of specifieke Programmatuur ontwikkeld.
- 19. Specificaties**
- 19.1. Klant zal voor of bij het aangaan van de Overeenkomst aan GOcontroll de specificaties verstrekken op basis waarvan GOcontroll een specifiek Product of specifieke Programmatuur kan Ontwikkelen. Indien deze specificaties niet zijn verstrekt, zullen Partijen in overleg Schriftelijk specificeren welke Producten of Programmatuur Ontwikkeld zal worden en op welke manier de Ontwikkeling zal geschieden.
- 19.2. GOcontroll zal de Ontwikkeling van het Product en/of de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Klant verstrekte gegevens, voor welke gegevens de Klant instaat voor de juistheid en volledigheid.
- 19.3. GOcontroll is gerechtigd om de juistheid en de volledigheid van de in het kader van de Ontwikkeling ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 20. Intellectuele Eigendomsrechten**
- 20.1. De intellectuele eigendomsrechten behorende bij specifiek voor een Klant Ontwikkelde Producten en/of Programmatuur blijven bij GOcontroll rusten. Artikel 10 Algemeen Deel is van overeenkomstige toepassing op specifiek voor een Klant Ontwikkelde Producten en/of Programmatuur.
- 20.2. Indien uitdrukkelijk overeengekomen, zal GOcontroll de intellectuele eigendomsrechten behorende bij specifiek voor de Klant ontwikkelde Producten en/of Programmatuur aan de Klant overdragen. De vergoeding voor de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten wordt geacht in de vergoeding voor de Ontwikkeling inbegrepen te zijn.
- 20.3. Bij overdracht van de intellectuele eigendomsrechten zal GOcontroll tevens de eventuele broncode van de betreffende Programmatuur ter beschikking stellen aan Klant.
- 20.4. In geval van overdracht kan de Klant GOcontroll nooit verbieden hetzelfde of soortgelijke concepten, ideeën, achterliggende beginselen en dergelijke te (her)gebruiken bij één of meerdere andere klant(en).

### IV. INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE

- 21. Toepasselijkheid**
- 21.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover tussen de Klant en GOcontroll is

overeengekomen dat GOcontroll Producten of Programmatuur bij de Klant Installeert en/of Implementeert.

### 22. Installatiewerkzaamheden

- 22.1. Installatie door GOcontroll omvat uitsluitend de werkzaamheden zoals deze in de Overeenkomst ter zake van het specifieke Product of Dienst zijn gespecificeerd. GOcontroll spant zich in de Installatie te laten plaatsvinden ten tijde van de levering van de betreffende Producten en Diensten.
- 22.2. Andere werkzaamheden die op verzoek van de Klant door GOcontroll worden verricht of werkzaamheden die in het kader van Installatie worden verricht betreffen meerwerk en worden tegen de geldende uurtarieven en tegen doorbelasting van de verbruikte materialen aan de Klant op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 22.3. Tenzij anders overeengekomen, worden de kosten voor Installatie afzonderlijk aan Klant gefactureerd.

### 23. Eisen installatieomgeving

- 23.1. De Klant garandeert dat de omgeving waarin het Product moet worden geïnstalleerd op het moment van Installatie voldoet aan de eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, de Documentatie of andere Schriftelijke instructies van GOcontroll.
- 23.2. Indien de installatieomgeving niet voldoet aan de door GOcontroll vooraf gestelde eisen en/of indien de Klant geen toegang verschaft aan GOcontroll (of door haar ingeschakelde derden) tot de desbetreffende omgeving, is GOcontroll gerechtigd de Installatie uit te stellen en komen de door GOcontroll reeds gemaakte en eventueel nog te maken kosten om de Installatie te voltooien volledig voor rekening van de Klant.

### 24. Implementatie

- 24.1. Implementatie door GOcontroll omvat uitsluitend de werkzaamheden zoals deze in de Overeenkomst ter zake van het specifieke Product of Dienst zijn gespecificeerd.
- 24.2. Implementatie zal door GOcontroll in samenwerking met Klant plaatsvinden overeenkomstig de daartoe gemaakte afspraken in de Overeenkomst of een ander document (plan van aanpak of implementatieplan).
- 24.3. Klant zal in dit verband alle noodzakelijke medewerking verlenen aan GOcontroll, waaronder begrepen het tijdig verstrekken van de door GOcontroll gevraagde en benodigde informatie, alsmede alle overige door GOcontroll noodzakelijk geachte medewerking verlenen.
- 24.4. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door factoren waarvoor Klant verantwoordelijk is dan dienen de daaruit voor GOcontroll voortvloeiende kosten tegen de gebruikelijke tarieven van GOcontroll door Klant te worden vergoed.
- 24.5. Tenzij anders overeengekomen, worden de kosten voor Implementatie afzonderlijk aan Klant gefactureerd.

### 25. Acceptatie

- 25.1. Indien partijen een acceptatieregeling zijn overeengekomen, gelden de Diensten als geaccepteerd na het succesvol doorlopen van die acceptatieregeling.
- 25.2. Indien partijen geen acceptatieregeling zijn overeengekomen, zullen de geleverde Diensten als geaccepteerd worden beschouwd zodra de Diensten zijn verricht en zullen de ter beschikking gestelde Producten en/of Programmatuur na afronding van de Implementatie als geaccepteerd worden beschouwd zodra deze door Klant in gebruik is genomen, dan wel – bij gebreke van (tijds)gebruiknaam – in ieder geval na verloop van veertien (14) dagen na het moment van oplevering door GOcontroll.
- 25.3. Indien is overeengekomen dat de Dienst in fasen wordt uitgevoerd, kan GOcontroll de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd en aan de daarbij behorende betalingsverplichtingen heeft voldaan. Indien Klant de bedoelde en vereiste Schriftelijke goedkeuring niet binnen dertig (30) kalenderdagen heeft ontvangen, wordt de uitvoering van dat deel van de Dienst als goedgekeurd beschouwd.

### V. ONDERSTEUNING

## 26. Toepasselijkheid

26.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing indien en voor zover GOcontroll (en/of een derde namens haar) Ondersteuning voor de Producten en/of Programmatuur voor de Klant verleent.

## 27. Ondersteuning

- 27.1. Indien overeengekomen, verricht GOcontroll Ondersteuning met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde Producten en Programmatuur. Ondersteuning omvat mede het herstel van Gebreken en, indien overeengekomen, het uitbrengen van nieuwe versies in overeenstemming met artikel 28.
- 27.2. Klant zal geconstateerde Gebreken gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal GOcontroll zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Gebreken te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van Producten en/of Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van GOcontroll op de door GOcontroll te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. GOcontroll is gerechtigd tijdelijke oplossingen te gebruiken.
- 27.3. Klant zal alle door GOcontroll noodzakelijke geachte medewerking aan Ondersteuning verlenen, daaronder mede verstaan het tijdelijk staken van het gebruik van Producten en/of Programmatuur.
- 27.4. Indien Ondersteuning op afstand wordt verricht zal Klant tijd zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 27.5. In de SLA worden nadere specifieke en concrete afspraken gemaakt met betrekking tot Ondersteuning.
- 27.6. Indien Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst een SLA met GOcontroll is aangegaan, kan GOcontroll niet verplicht worden op een later moment alsnog een SLA aan te gaan.

## 28. Nieuwe versies

- 28.1. Indien overeengekomen in de SLA, zal GOcontroll nieuwe versies van de voor haar Producten noodzakelijke Programmatuur ter beschikking stellen. GOcontroll behoudt zich het recht voor om voor het ter beschikking stellen van nieuwe versies kosten in rekening te brengen. De terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Programmatuur vindt plaats ter discretie van GOcontroll.
- 28.2. GOcontroll is gerechtigd, waar mogelijk, de betreffende vernieuwde Programmatuur automatisch te (doen) installeren op de Producten. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie is GOcontroll niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de oude versie en tot het verlenen van Ondersteuning met betrekking tot een oude versie.

## 29. Gebruikersondersteuning

- 29.1. Indien de dienstverlening van GOcontroll op grond van de SLA tevens gebruikersondersteuning omvat, zal GOcontroll de Klant telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik van de Producten en/of de Programmatuur. GOcontroll kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor gebruikersondersteuning in aanmerking komt. GOcontroll staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden gebruikersondersteuning. Gebruikersondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van GOcontroll.

## 30. Verplichtingen Klant

- 30.1. De Klant is verplicht GOcontroll gedetailleerde informatie te verschaffen met betrekking tot de door haar aan GOcontroll voorgelegde vragen of problemen.
- 30.2. De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan de handelingen die noodzakelijk zijn om de gemelde problemen te verhelpen. Hieruit voortvloeiende eventuele kosten van de Klant of derden worden niet door GOcontroll vergoed.
- 30.3. De Klant zal GOcontroll voldoende gelegenheid geven verbeteringen aan Producten en/of Programmatuur aan te brengen of herstel- of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die naar het oordeel van GOcontroll nodig of gewenst zijn. Tijdens herstel stelt de Klant de betreffende Producten en/of Programmatuur ter beschikking aan GOcontroll. De Klant verschaft GOcontroll (of een door haar ingeschakelde derde) desgewenst toegang tot haar locatie om een Gebrek te kunnen verhelpen.

## 31. Duur en kosten

- 31.1. Indien Ondersteuning is overeengekomen zal in de Overeenkomst en/of de SLA de duur van deze Ondersteuning worden vastgelegd. Artikel 13 Algemeen Deel is van overeenkomstige toepassing. De Klant betaald een nader vast te stellen maandelijks bedrag voor deze Ondersteuning.
- 31.2. Indien, in afwijking van artikel 31.1, geen duur of maandbedrag is overeengekomen, is Klant voor Ondersteuning een vergoeding verschuldigd op grond van de op dat moment gebruikelijke tarieven voor Ondersteuningswerkzaamheden van GOcontroll, welke door GOcontroll op basis van nacalculatie in rekening wordt gebracht..
- 31.3. GOcontroll is gerechtigd voor Ondersteuning buiten kantooruren hogere tarieven te rekenen dan voor Ondersteuning tijdens kantooruren.
- 31.4. Alle (verbruiks)materialen die in het kader van Ondersteuning van de Klant zijn verbruikt of aan de Klant zijn geleverd worden aan de Klant separaat in rekening gebracht.