

ALGEMENE VOORWAARDEN PROVIDE

Documentnummer: 180213-pGR-01

Deze algemene voorwaarden zijn onder de titel 'ALGEMENE VOORWAARDEN PROVIDE' gedeponneerd bij de griffie arrondissement Utrecht.

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden ('Algemene Voorwaarden Provide') wordt aan de volgende begrippen de volgende betekenis toegekend:

- 1.1 Apparatuur: de door Provide aan Klant op grond van een Overeenkomst te leveren (rand)apparatuur.
- 1.2 Provide: Provide International B.V. (KvK-nr 70715556), Provide Group B.V. (KvK-nr 54459834), PMS Holding B.V. (KvK-nr 70274177), Provide Tailored Software B.V. (KvK-nr 34325519), Vanderlet B.V. (KvK-nr 30117711), Provide Managed Services B.V. (KvK-nr 56431872) of diens rechtsopvolger(s) of diens dochtermaatschappijen.
- 1.3 Diensten: de diensten zoals overeengekomen in de relevante Overeenkomsten die door Provide worden geleverd.
- 1.4 Documentatie: alle informatie, handboeken en instructies met betrekking tot de Programmatuur die door Provide aan Klant ter beschikking worden gesteld.
- 1.5 Implementatie: het installeren van de Programmatuur in de apparatuur en voor zover van toepassing de Maatwerkprogrammatuur op de apparatuur in overeenstemming met het Procurement Plan.
- 1.6 Kantooruren: maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur (zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen en dagen waarvan Provide heeft aangekondigd gesloten te zijn uitgezonderd).
- 1.7 Klant: de afnemer van Provide.
- 1.8 Maatwerkprogrammatuur: door Provide speciaal ten behoeve van Klant ontwikkelde maatwerk aanpassingen op de Programmatuur.
- 1.9 Programmatuur: de door Provide op grond van een Overeenkomst aan Klant ter beschikking te stellen of gestelde programmatuur en bijbehorende Documentatie.
- 1.10 Overeenkomst(en): de tussen Provide en Klant gesloten overeenkomst(en) waarop deze Algemene Voorwaarden Provide van toepassing zijn verklaard.
- 1.11 Partij of Partijen: Provide en Klant, individueel of gezamenlijk.
- 1.12 Procurement Plan: het document waarin alle werkzaamheden van Partijen verband houdende met de Implementatie zijn beschreven.
- 1.13 Update: nieuwe versie van de Programmatuur.

Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden Provide

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden Provide zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle (rechts)handelingen tussen Provide en Klant, ook wanneer die (rechts)handelingen niet leiden tot, of niet in verband staan met een Overeenkomst. Deze Algemene Voorwaarden Provide worden geacht bij het aangaan van een Overeenkomst bij beide Partijen bekend te zijn.
- 2.2 Prijslijsten, brochures, catalogi, folders, offertes en andere gegevens die door Provide zijn verstrekt zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 2.3 Levering van Apparatuur, Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur of het verrichten van Diensten door Provide met instemming van Klant geldt als aanvaarding door Klant van een Overeenkomst met bijlagen.
- 2.4 Aanvullende afspraken of wijzigingen in een Overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Provide of namens Provide gedaan, binden Provide slechts indien deze op schrift zijn gesteld en door de directie van Provide schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.5 Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald zullen alle ter zake van wijziging, aanvulling of beëindiging van een Overeenkomst te zenden kennisgevingen per aangetekend schrijven door de ene Partij aan de andere Partij worden gezonden, bij gebreke waarvan de kennisgeving wordt geacht niet verzonden te zijn.
- 2.6 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant uitgesloten.
- 2.7 Indien een Partij nalaat of verzuimt een recht voortvloeiend uit een Overeenkomst uit te oefenen of dit uitstelt, zal dit niet worden beschouwd als het doen van enig afstand van dit recht, noch als afbreuk aan enig ander recht van die Partij uit hoofde van die Overeenkomst.
- 2.8 Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden Provide nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden Provide volledig van kracht blijven en zullen Partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.9 Provide is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden Provide te wijzigen. Wijzigingen worden drie (3) maanden na bekendmaking van kracht. Indien Klant niet instemt met de wijzigingen ten aanzien van vergoedingen, heeft Klant in afwijking van artikel 17 tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de Overeenkomst waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden schriftelijk op te zeggen, tenzij de wijziging in de vergoeding in overeenstemming is met de in de Overeenkomst opgenomen mogelijkheden de vergoedingen aan te passen.

Artikel 3 Communicatie

- 3.1 Iedere communicatie tussen Provide en Klant kan tevens elektronisch geschieden, behoudens voor zover in deze Algemene Voorwaarden Provide en/of een Overeenkomst daarvan wordt afgeweken.
- 3.2 De door Provide ontvangen en/of opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.
- 3.3 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger van de betreffende communicatie wordt bewezen.

Artikel 4 Totstandkoming Overeenkomst

- 4.1 Uitingen van Provide met betrekking tot het leveren van Apparatuur, Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en het verrichten van Diensten gelden als uitnodiging tot het doen van een aanbod. Tenzij een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten, komt een Overeenkomst tot stand door de bevestiging van Provide van de bestelling of opdracht van de Klant.
- 4.2 Bevestiging door Provide van de bestelling of opdracht door de Klant kan elektronisch of indien zulks is overeengekomen, schriftelijk plaatsvinden.
- 4.3 De tussen Klant en Provide gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen door Klant niet aan een derde worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Klant geeft Provide hierbij bij voorbaat het recht, zonder uitdrukkelijk toestemming van Klant nodig te hebben voor overdracht of cessie en/of verpanding en de informering hierover, om de gehele overeenkomst dan wel onderdelen daarvan over te dragen aan een derde partij of om deze te verpanden.

Artikel 5 Leveren Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en verrichten van Diensten

- 5.1 De geleverde Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en de verrichte Diensten gelden, behoudens voor zover sprake is van een schriftelijk vastgelegde acceptatieprocedure, als geaccepteerd indien Provide niet binnen vijf (5) werkdagen na aflevering van de Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur of completering van de verrichte Diensten tegenbericht heeft ontvangen en eventuele tekorten of gebreken in de Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van de verrichte Diensten schriftelijk of elektronisch aan Provide zijn gemeld. Indien een melding binnen de bedoelde termijn redelijkerwijs niet mogelijk is, dan geldt de termijn vanaf het moment dat het tekort of gebrek door Klant is geconstateerd of geconstateerd had kunnen zijn. Acceptatie zal nimmer worden onthouden op grond van fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van de Diensten redelijkerwijze niet in de weg staan.
- 5.2 Provide verbindt zich de opgedragen Diensten naar beste weten en kunnen uit te voeren overeenkomstig de vooraf schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 5.3 Opgegeven termijnen, in welke vorm dan ook, zijn indicatief en hebben nimmer de strekking fataal te zijn. De (dreigende) overschrijding van genoemde termijnen brengt Provide derhalve nimmer in verzuim en leidt niet tot een verplichting tot schadevergoeding of tot andere rechten als bedoeld in artikel 6:80 e.v. Burgerlijk Wetboek.
- 5.4 Indien de overeengekomen dienstverlening in stappen of fasen zal gebeuren, is Provide gerechtigd de werkzaamheden met betrekking tot een volgende stap of fase uit te stellen of op te schorten totdat Klant de resultaten van de voorgaande stap(pen) of fase(n) schriftelijk heeft goedgekeurd. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, nader te preciseren of aan te vullen, zullen Partijen hiertoe tijdig en in onderling overleg overgaan. Gewijzigde of aangevulde werkzaamheden zullen, voor zover deze werkzaamheden buiten de inhoud of omvang van de reeds overeengekomen prestatie vallen, door Klant aan Provide worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven en prijzen van Provide. Bij gebreke van eenduidige vastlegging geldt de administratie van Provide als verplicht bewijs voor de inhoudelijke strekking van wijzigingen, aanvullingen of preciseringen.
- 5.5 Klant aanvaardt dat, wanneer Partijen overeenkomen dat de te leveren Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de te verrichten Diensten tussentijds worden gewijzigd of uitgebreid, de termijn van levering of completering daardoor kan worden beïnvloed. Provide zal in dat geval Klant daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 5.6 Provide heeft te allen tijde de vrijheid een (deel van de) overeengekomen Diensten aan derden uit te besteden dan wel van derden te betrekken. Voor zover daarbij gevoelige persoonsgegevens

betrokken zijn zal Provide Klant verzoeken om schriftelijke toestemming, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Overigens blijft Provide verantwoordelijk voor de kwaliteit van de te leveren Diensten, tenzij de derde onmiskenbaar een eigen kwaliteit tegenover Klant heeft bekend gemaakt en Klant ook uitdrukkelijk akkoord is gegaan met de inschakeling van de derde. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

Artikel 6 Implementatie

- 6.1 Indien Provide en Klant zijn overeengekomen dat Provide ten behoeve van Klant de Implementatie zal verrichten geldt het bepaalde in dit artikel. Partijen zullen schriftelijk in het Procurement Plan specificeren op welke wijze en tegen welke vergoeding de Implementatie zal geschieden.
- 6.2 De Implementatie zal in beginsel ononderbroken en met optimale inzet van het personeel van Partijen plaatsvinden. De Implementatie zal binnen de vooraf afgesproken termijn plaatsvinden tijdens Kantooruren.

Artikel 7 Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur

- 7.1 Indien Provide en Klant zijn overeengekomen dat Provide ten behoeve van Klant Maatwerkprogrammatuur zal ontwikkelen geldt het bepaalde in dit artikel. Partijen zullen in overleg schriftelijk specificeren welke Maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke wijze de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur zal geschieden.
- 7.2 Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur vindt plaats op basis van door Klant opgestelde schriftelijke specificaties en op basis van door Klant voor de ontwikkeling aan Provide ter beschikking gestelde gegevens en informatie. Provide zal de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur met zorg uitvoeren op basis van de door de Klant te verstrekken gegevens.
- 7.3 Provide is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van onvolkomenheden de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot de onvolkomenheden door Klant zijn weggenomen.
- 7.4 Indien en voor zover dit tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen, is Klant gerechtigd Maatwerkprogrammatuur na de gebruiksklare oplevering gedurende een in onderling overleg nader overeen te komen periode te testen of doen testen. Tenzij schriftelijk anders mocht zijn overeengekomen, zal de test bestaan uit de uitvoering van een door Klantsamengestelde verzameling van testgevallen, welke door Klant ten behoeve van de test tenminste drie weken vóór de gebruiksklare oplevering en in voor Provide begrijpelijke en bruikbare vorm aan Provide ter beschikking zullen worden gesteld.
- 7.5 In afwijking van artikel 12 Algemene Voorwaarden Provide is Klant gehouden om, indien tijdens de uitvoering van een test blijkt dat de aan de test onderworpen Maatwerkprogrammatuur gebreken heeft en niet aan de voorafgaand schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet, Provide hieromtrent onmiddellijk na de afloop van de testperiode zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk te informeren, waarna Provide de genoemde gebreken binnen een redelijke termijn zal herstellen. Dergelijk herstel zal alleen dan kosteloos kunnen geschieden wanneer voor de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur een vaste prijs is overeengekomen. In andere gevallen zullen de kosten van herstel aan Klant in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven.
- 7.6 Provide garandeert niet dat Maatwerkprogrammatuur onder alle omstandigheden zonder onderbreking of zonder gebreken zal functioneren of dat alle gebreken zullen kunnen worden hersteld of verbeterd. Indien een garantieperiode is overeengekomen zal Provide zich naar beste vermogen inspannen

eventuele gebreken te herstellen wanneer de geleverde Maatwerkprogrammatuur niet aan de voorafgaand schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet. Indien een test als bedoeld in artikel 7 lid 4 en 5 Algemene Voorwaarden Provide is overeengekomen en heeft plaatsgevonden dan zal na acceptatie in geen geval een garantie door Provide worden verstrekt op de Maatwerkprogrammatuur.

- 7.7 Provide is te allen tijde gerechtigd om door, namens of in opdracht van hem ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur zelf te gebruiken, toe te passen en verder te ontwikkelen en door anderen te doen gebruiken, toepassen en/of verder ontwikkelen. Het is Provide toegestaan de naam van Klant en ten behoeve van haar ontwikkelde programmatuur, waaronder websites, te gebruiken ten behoeve van eigen publiciteit en/of promotie.
- 7.8 Indien Partijen hieromtrent niets nader zijn overeengekomen verkrijgt Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op Maatwerkprogrammatuur als bedoeld in artikel 14 Algemene Voorwaarden Provide voor de duur van de Overeenkomst.
- 7.9 Broncodes van Maatwerkprogrammatuur zullen niet aan Klant ter beschikking worden gesteld, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk door Partijen is overeengekomen.

Artikel 8 Levering van Apparatuur

- 8.1 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering van Apparatuur ten kantore van Klant.
- 8.2 De Apparatuur komt voor risico van Klant vanaf de levering, zelfs al is de eigendom nog niet overgegaan.
- 8.3 Provide is niet aansprakelijk indien de aflevering niet kan plaatsvinden door onvoorziene omstandigheden, waaronder tevens begrepen zijn vertraging bij of wanprestatie door een toeleverancier. Provide zal Klant daarover zo spoedig als mogelijk informeren.
- 8.4 Indien dit schriftelijk is overeengekomen zal Provide de Apparatuur installeren of laten installeren. In alle gevallen zal Klant vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.
- 8.5 Door of namens Provide geleverde Apparatuur wordt gedurende een periode van drie (3) maanden gegarandeerd tegen materiaal en fabricagefouten. Deze garantie houdt in dat Provide voor haar rekening naar beste vermogen fouten zal herstellen. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Provide. De garantie is niet van toepassing indien de gebreken geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken, zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade of indien de Apparatuur door anderen dan Provide zijn gewijzigd of onderhouden. Alle herstel buiten de garantie zal door Provide tegen de gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht.
- 8.6 In afwijking van artikel 8.4 Algemene Voorwaarden Provide zijn op Apparatuur die door Provide van een toeleverancier is betrokken, uitsluitend de garantiebepalingen van de betrokken toeleverancier van toepassing. Provide zal Klant op eerste verzoek informeren over de toepasselijke bepalingen.
- 8.7 Klant is verplicht de op grond van een Overeenkomst overeengekomen Apparatuur af te nemen. Indien Klant de Apparatuur weigert af te nemen of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies om de aflevering te realiseren, kan de Apparatuur voor rekening en risico van Klant worden opgeslagen door Provide.

Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

- 9.1 Door Provide aan Klant geleverde zaken (waaronder tevens begrepen Apparatuur) blijven eigendom van Provide totdat Klant alle vorderingen van Provide op Klant heeft voldaan die de tegenprestatie betreffen

- van de door Provide aan Klant krachtens een Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of krachtens een zodanige Overeenkomst tevens ten behoeve van Klant verrichtte of te verrichtten Diensten, alsmede alle vorderingen van Provide op Klant wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige Overeenkomsten.
- 9.2 Door Provide afgeleverde zaken, die krachtens het vorige lid onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mag slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht. Klant is niet bevoegd zaken waarop een eigendomsvoorbehoud van Provide rust, te verpanden of hierop enig ander recht op te vestigen.
- 9.3 Indien Klant zijn verplichtingen niet nakomt of gegronde vrees bestaat dat hij zulks niet zal doen, is Provide gerechtigd afgeleverde zaken waarop het eigendomsvoorbehoud rust bij Klant of derden die de zaken voor Klant houden weg te halen of weg te doen halen. Klant is verplicht hiertoe alle medewerking te verlenen.
- 9.4 Indien derden enig recht op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken willen vestigen of doen gelden, is Klant verplicht Provide daarvan terstond op de hoogte te stellen.
- 9.5 Klant is verplicht op eerste verzoek van Provide:
- i. onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand-, ontploffing- en waterschade en tegen diefstal en de polis van deze verzekering en de betaalbewijzen van de premies aan Provide ter inzage te geven;
 - ii. alle aanspraken van Klant op verzekeraars met betrekking tot de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verpanden aan Provide op de manier die wordt voorgeschreven in artikel 3:239 Burgerlijk Wetboek;
 - iii. de vorderingen die Klant krijgt jegens zijn afnemers bij het doorverkopen van onder eigendomsvoorbehoud door Provide geleverde zaken te verpanden aan Provide op de manier die wordt voorgeschreven in artikel 3:239 Burgerlijk Wetboek;
 - iv. de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te merken als eigendom van Provide;
 - v. op andere manieren medewerking verlenen aan alle redelijke maatregelen die Provide ter bescherming van haar eigendomsrecht met betrekking tot de zaken wil treffen en welke Klant niet onredelijk hinderen in de normale uitoefening van zijn bedrijf.

Artikel 10 Verplichtingen Klant

- 10.1 Klant dient Provide alle redelijkerwijze gewenste informatie, faciliteiten en medewerking te verschaffen. Indien aan deze verplichting niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, zal de leveringstermijn worden verlengd met de periode gedurende welke aan deze verplichting niet wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot enige wijziging in de betalingsverplichting(en) van Klant. Data, tekst, beeld, geluid en ander materiaal dient te worden aangeleverd in de door Provide aangegeven vorm en binnen de door de Provide vastgestelde termijnen.
- 10.2 Klant draagt zorg voor goede bereikbaarheid op het bij aangaan van de overeenkomst opgegeven fysieke adres, emailadres, en telefoonnummer(s). Provide is gerechtigd om communicatie slechts per email te laten verlopen. Mededelingen van Klant hebben slechts rechtsgevolg indien zij in fysieke vorm aan het adres van Provide zijn bezorgd.
- 10.3 Klant zal de door Provide onder het beheer, onder berusting of anderszins ter beschikking van Klant gestelde middelen (waaronder in elk geval begrepen (toegang tot de) Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur) uitsluitend aanwenden voor de doeleinden waarvoor de middelen door Provide zijn bestemd. In geval van twijfel over de aanwending zal Klant met Provide in overleg treden teneinde hierover duidelijkheid te verkrijgen.

- 10.4 Klant zal Provide toegang verstrekken tot locaties van Klant tijdens Kantooruren, indien en voor zover dat voor de nakoming van het bepaalde in een Overeenkomst nodig is. Provide zal de door Klant ter beschikking gestelde huisregels in acht nemen. Voor zover dit voor de dienstverlening noodzakelijk is zal Provide ook buiten Kantooruren toegang krijgen tot locaties van Klant, doch uitsluitend op voorwaarde dat Provide daarbij wordt vergezeld door een door Klant aangewezen medewerker van Klant.
- 10.5 Indien door uitvoering van de Overeenkomst de verplichting ontstaat tot betaling van licentievergoedingen aan derden rust deze verplichting onverkort op Klant. Op Provide rust nimmer de verplichting tot het administreren van of uitvoeren van deze verplichtingen, behoudens voor zover dit expliciet in de Overeenkomst is opgenomen. In dat geval is de administratie van Provide bindend bij de bepaling van de hoogte van de vergoedingen en is Provide te allen tijde gerechtigd tot redelijke controle op het gebruik van het geïcentieerde.

Artikel 11 Tarieven, facturering en betaling

- 11.1 Klant is Provide voor de levering van Apparatuur, Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur of het verrichten van Diensten vergoedingen verschuldigd. Anders dan na overleg met en met instemming van Klant kunnen de door Provide ingediende facturen de in de Overeenkomst, opdrachtbevestiging of geaccepteerde offerte vermelde bedragen niet te boven gaan.
- 11.2 Indien voor de levering van Apparatuur, Programmatuur en Maatwerkprogrammatuur of het verrichten van Diensten een vaste prijs is overeengekomen zal Provide Klant tevoren inlichten over de mogelijke gevolgen die de overeengekomen wijziging of uitbreiding van de levering van Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of het verrichten van Diensten als bedoeld in artikel 5 lid 5 Algemene Voorwaarden Provide heeft op de overeengekomen prijs.
- 11.3 Iedere deellevering, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde of in fasen uit te voeren opdracht, kan aan Klant in rekening worden gebracht. De door of namens Klant verrichte (deel) betalingen gelden voor Provide als kwijting van de (deel)opdracht.
- 11.4 Tarieven en prijzen van Provide zijn in Euro en zijn exclusief BTW, omzetbelasting, invoerrechten, andere belastingen, heffingen en rechten, en/of verzendkosten, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Kosten van montage, installatie, Implementatie en inbedrijfstelling, begeleiding, onderricht en daarmee samenhangende reis- en verblijfkosten worden conform de tarievenlijst van Provide in rekening gebracht.
- 11.5 Provide is gerechtigd de tarieven jaarlijks te verhogen in overeenstemming met de stijging van de CBS prijsindex voor zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 11.6 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, is Provide gerechtigd op een termijn van drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord gaat met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 11.7 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Provide de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling wordt door Provide vooraf gefactureerd, op een door Provide te bepalen wijze. Indien Klant de facturen niet heeft voldaan op de uiterste betaaldatum zoals weergegeven op de factuur is Klant van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling is vereist.
- 11.8 Alle vorderingen van Provide op Klant zijn voorts terstond en volledig opeisbaar in de volgende gevallen:

- 11.8.1 Indien enige vordering van Provide op Klant niet tijdig en volledig aan Provide wordt betaald.
- 11.8.2 Indien na het sluiten van de Overeenkomst aan Provide omstandigheden ter kennis komen die Provide goede grond geven te vrezen dat Klant niet aan zijn verplichtingen zal voldoen.
- 11.8.3 Indien Provide Klant bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
- 11.8.4 Indien Klant een opeisbare vordering op Provide heeft of krijgt, tot het beloop van het bedrag van die vordering.
- 11.9 In de gevallen genoemd in artikel 11.8 Algemene Voorwaarden Provide is Provide bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Provide schadevergoeding te vorderen.
- 11.10 Bedragen die vooraf zijn betaald of andere vormen van vooruitbetaalde dienstverlening, komen niet voor restitutie in aanmerking, tenzij sprake is van ontbinding van de Overeenkomst die uitsluitend aan Provide te wijten is.
- 11.11 Indien Klant de facturen niet tijdig betaald is Provide gerechtigd vanaf de datum dat de betaaltermijn is verstreken de wettelijke rente in rekening te brengen. Verschuldigde rente wordt jaarlijks op 31 december bij de hoofdsom opgeteld en is vanaf die datum eveneens rentedragend.
- 11.12 Indien Klant de facturen niet tijdig betaald, is Provide gerechtigd 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 kosten in rekening gebracht door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
- 11.12.1 In elk geval is Klant verschuldigd:
- a. over de eerste Euro 5.000,00 : 15 %
 - b. over het meerdere tot Euro 10.000,00 : 10 %
 - c. over het meerdere tot Euro 15.000,00 : 8 %
 - d. over het meerdere tot Euro 50.000,00 : 5 %
 - e. over het meerdere : 5 %
- 11.12.2 Indien Provide aantoont hogere buitengerechtelijke kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze kosten voor vergoeding door Klant in aanmerking.
- 11.13 Indien meerdere partijen gezamenlijk een vordering op Provide hebben, zal Provide de door haar verschuldigde prestatie kunnen voldoen aan één van hen. Alsdan is Provide ook jegens de andere schuldeisers bevrijd.
- 11.14 Betalingen door Klant aan Provide dienen zonder verrekening of opschorting plaats te vinden.
- 11.15 Door Klant gedane betalingen strekken ter voldoening in de eerste plaats van verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats ter voldoening van afgeleverde goederen die zich niet langer in dezelfde staat bevinden als waarin zij werden afgeleverd, en in de derde plaats ter voldoening van de hoofdsom wegens andere Diensten of geleverde zaken (waaronder in elk geval begrepen Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en Apparatuur), met diens verstande dat in het tweede en derde genoemde geval per categorie steeds de oudste factuur het eerst wordt bestreken, alles ook al vermeldt Klant dat de voldoening betrekking heeft op een andere factuur.

- 11.16 Indien de voortgang in de uitvoering of de levering door verzuim van Klant wordt vertraagd, kan door Provide het volledige overeengekomen bedrag in rekening worden gebracht, waaronder begrepen de reeds gemaakte kosten van de voor deze opdracht bestemde materialen, een en ander onverminderd het recht verdere kosten, schaden of interesten te vorderen.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Onverminderd het in artikel 5, 6 en 13 van deze Algemene Voorwaarden Provide bepaalde, dienen klachten met betrekking tot de door Provide geleverde Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of verrichte Diensten binnen acht (8) dagen na de levering van de Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de verrichting van de Diensten door Provide te zijn ontvangen. Voor verborgen gebreken geldt dat de termijn van acht (8) dagen gaat lopen vanaf het moment dat het gebrek geconstateerd is of geconstateerd had kunnen zijn door Klant.
- 12.2 In afwijking van het in lid 1 van dit artikel bepaalde, dienen klachten ten aanzien van Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of Diensten waarvoor een test is overeengekomen en uitgevoerd, onmiddellijk mondeling te geschieden na afloop van de test. Mondelinge klachten dienen binnen 24 uur schriftelijk aan Provide te worden bevestigd.
- 12.3 Klachten worden alleen in behandeling genomen voor zover aard en grond van de klachten nauwkeurig zijn opgegeven.
- 12.4 Klachten met betrekking tot een factuur dienen schriftelijk binnen acht (8) dagen na de datum van die factuur bij Provide te worden ingediend. Na deze termijn rust op Provide geen verplichting tot het in behandeling nemen van dergelijke klachten.
- 12.5 Indien niet binnen de toepasselijke termijn op de voorgeschreven wijze is geklaagd, zal het geleverde geacht worden geheel aan de Overeenkomst te voldoen en onvoorwaardelijk door Klant te zijn aanvaard en goedgekeurd.
- 12.6 Het indienen van een klacht ontslaat Klant nimmer van (betalings)verplichtingen tegenover Provide.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Aansprakelijkheid van Provide is beperkt tot vergoeding van daadwerkelijk door Klant geleden directe schade en is beperkt tot de waarde van de door Provide geleverde Apparatuur of Diensten, met een absoluut cumulatief maximum van € 20.000,- (twintigduizend Euro), tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen. Het feit dat de schade mogelijkerwijze onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van Provide valt heeft geen invloed op deze beperking. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- 13.1.1 redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Provide aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
- 13.1.2 redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Provide op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
- 13.1.3 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 Algemene Voorwaarden Provide.

- 13.1.4 Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden Provide.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Provide voor indirecte schade, zijnde alle schade die niet onder de hiervoor gegeven definitie van directe schade valt, alsook schade die door derden wordt geleden is uitgesloten.
- 13.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant binnen 48 uur na het optreden van enige tekortkoming deze schriftelijk bij Provide meldt en Provide een redelijke termijn gunt tot herstel van de tekortkoming. Indien sprake is van direct intredende of reeds opgetreden schade zal Provide niet aansprakelijk zijn voor die schade, tenzij de oorzaak aan Provide te wijten is en de schade voor Provide redelijkerwijze voorzienbaar was.
- 13.4 Klant is verantwoordelijk voor het tijdig maken van volledige reservekopieën van gegevens, programma- en andere bestanden. In het geval van verlies van gegevens, programma- en andere bestanden is de aansprakelijkheid van Provide beperkt tot het vervangen van de desbetreffende gegevensdragers.
- 13.5 Ter zake van levering van Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of het verrichten van Diensten is Provide, met inachtneming van het eerste lid, slechts aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen die aan haar verwijtbaar zijn, met dien verstande dat deze aansprakelijkheid nimmer het bedrag van de voor de betreffende Apparatuur, Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur of Diensten bedongen en ontvangen vergoeding te boven zal gaan. Provide is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van hosting, server- of internettoegang, een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Klant, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, log-in procedures, accounts en/of emailadressen.
- 13.6 Voldoening aan de geldende garantieverplichtingen en/of uitkering door de verzekeraar van Provide of betaling door Provide (met inachtneming van het in lid 1 bedoelde maximum) van de vastgestelde schade geldt als enige en algehele schadevergoeding onder de Overeenkomst.
- 13.7 Onverminderd hetgeen overigens in dit artikel is bepaald, verjaart elke vordering tot schadevergoeding na verloop van 1 (één) jaar nadat de schade zich heeft gemanifesteerd, is ontdekt of onderkend dan wel redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt of onderkend, en in elk geval na verloop van drie (3) jaren na levering van de Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de completering van de Diensten.
- 13.8 Ten aanzien van Apparatuur, Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en Diensten welke Provide van een derde heeft betrokken of door een derde laat verrichten, zullen de op de desbetreffende transactie toepasselijke (contracts- en/of garantie)bepalingen ook gelden jegens Klant, indien en voor zover Provide zich daarop beroept. Aansprakelijkheid voor schade door opzettelijk handelen of door grove schuld van niet leidinggevende ondergeschikten van Provide is uitgesloten.
- 13.9 Provide is niet aansprakelijk voor schade, die door of namens Klant tegenover derden wordt veroorzaakt als gevolg van onjuist of onoordeelkundige navolging van adviezen van Provide.
- 13.10 Provide is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door een handelen of nalaten van medewerkers of hulppersonen van Provide.

Artikel 14 Intellectuele Eigendomsrechten

- 14.1 De auteursrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot Programmatuur en voor zover van toepassing Maatwerkprogrammatuur en (resultaten van) Diensten

komen uitsluitend toe aan Provide en/of haar leveranciers of licentiegevers. Niets in deze Overeenkomst strekt tot algehele of gedeeltelijke overdracht van zodanig recht. Klant erkent deze rechten en zal zich van iedere vorm van (in)directe inbreuk op deze rechten onthouden.

- 14.2 De Overeenkomst verplicht Provide niet tot levering of overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht. Voor zover sprake is van resultaten of leveringen die onderwerp zijn van recht(en) van intellectuele eigendom verkrijgt Klant een niet overdraagbaar gebruiksrecht, dat niet verder strekt dan het uitdrukkelijk overeengekomen gebruik (bij gebreke daarvan is dit gebruik door één user in een minimale configuratie). Het is Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Provide geleverde Programmatuur en Maatwerkprogrammatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicencieren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.
- 14.3 Voor zover de (resultaten van) geleverde Diensten of zaken oorspronkelijk door een derde geleverd worden is Klant verplicht zich aan de door die derde opgelegde en aan de Klant op enigerlei wijze bekend gemaakte licentievoorwaarden te onderwerpen en deze volledig te respecteren.
- 14.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat Provide de rechthebbende is, totdat de Klant het tegendeel bewijst.
- 14.5 Indien onverhoopt mocht blijken dat door Provide aan Klant geleverde Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van verrichte Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van industriële of intellectuele eigendom en Klant te dier zake wordt aangesproken, is Klant verplicht Provide daarvan terstond schriftelijk op de hoogte te brengen. Provide zal alsdan naar eigen keuze ófwel alsnog het recht om de Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van verrichte Diensten te gebruiken verschaffen, ófwel de Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van verrichte Diensten zodanig wijzigen dat dit geen inbreuk meer maakt, ófwel vervangende Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van verrichte Diensten leveren die geen inbreuk maken, ófwel Klant, na teruggave van het geleverde, de koop prijs restitueren onder aftrek van een redelijke vergoeding voor de periode dat Klant het geleverde ter beschikking heeft gehad. Ter zake van inbreuk op een recht van industriële of intellectuele eigendom buiten Nederland zal Klant tegen Provide geen enkele aanspraak kunnen doen gelden en geen enkele vordering hebben.
- 14.6 Provide is niet aansprakelijk voor een actie van een derde die gebaseerd is op de combinatie, de bediening of het gebruik van de Programmatuur met apparatuur of andere software die niet verstrekt is door Provide of op een door Klant aangebrachte aanvulling of wijziging in de Programmatuur, tenzij Provide hiertoe schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Artikel 15 Bescherming van persoonsgegevens

- 15.1 Voor zover de levering van Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van verrichte Diensten door Provide en het gebruik van de Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur of de resultaten van de verrichte Diensten door Klant de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt zal Provide fungeren als bewerker. In die hoedanigheid zal Provide zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen. Door het aangaan van een Overeenkomst geeft Klant Provide opdracht om de persoonsgegevens van Gebruikers te verwerken in het kader van de uitvoering van een overeenkomst. Andere verwerkingen zal Provide alleen uitvoeren in opdracht van Klant of als daartoe een wettelijke plicht bestaat.

- 15.2 Alle medewerkers die handelen onder het gezag van Provide en toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht.
- 15.3 Provide zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn en zullen er mede op gericht zijn onnodige verzameling en verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

Artikel 16 Geheimhouding

- 16.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van Klant ter kennis komt van Provide zal Provide deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en de toegang tot die informatie beperken tot die medewerkers die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Provide staat ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
- 16.2 Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die
- i. reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van Provide of naderhand openbaar is geworden; of
 - ii. die Provide ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde tot verstrekken van de informatie verplicht was.

Artikel 17 Duur, uitvoering en beëindiging van de Overeenkomst

- 17.1 Overeenkomsten tot het leveren van Apparatuur, Programmatuur of Maatwerkprogrammatuur en het verrichten van Diensten worden aangegaan voor de duur die in de Overeenkomst is vermeld en bij gebreke daarvan voor de duur van zesendertig (36) maanden na ondertekening van de Overeenkomst door beide Partijen.
- Na ommekomst van die looptijd worden dergelijke Overeenkomsten telkens stilzwijgend voor de duur van twaalf maanden verlengd. Tussentijdse opzegging is slechts mogelijk na de afloop van de initiële looptijd en dient schriftelijk te geschieden, waarbij een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden in acht zal worden genomen tenzij anders overeengekomen.
- 17.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en onverminderd het bepaalde in artikel 5.3 Algemene Voorwaarden Provide is tussentijdse beëindiging van een Overeenkomst alleen in overleg tussen Partijen mogelijk. Bij eenzijdige beëindiging van een Overeenkomst door Klant is deze gehouden alle met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs gemaakte kosten (zoals de kosten van voorbereiding, opslag, provisie, aangeschafte middelen e.d.) te vergoeden. Daarenboven is Klant verplicht tot het betalen van een boete van vijftientig (25) % van de in de Overeenkomst of offerte vermelde bedragen waarover nog geen kwijting volgens artikel 11.3 Algemene Voorwaarden Provide is verleend of verkregen; een en ander onverminderd het recht van Provide op vergoeding wegens winstderving alsmede overige uit de beëindiging voortvloeiende kosten, schaden en interesten.
- 17.3 Provide is gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van Klant meerwerk uit te (doen) voeren en door te berekenen, indien de kosten van het meerwerk niet meer bedragen dan tien procent (10%) van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag.
- 17.4 Provide zal de overeenkomst met Klant met onmiddellijke ingang kunnen opzeggen c.q. ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op korting of (schade)vergoeding ontstaat indien:

- i. Klant in staat van faillissement verklaard wordt, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surséance van betaling indient, of Klant (voorlopige of definitieve) surséance van betaling verleend wordt of beslag op het gehele vermogen van Klant of een gedeelte daarvan wordt gelegd;
 - ii. Klant, indien deze een natuurlijke persoon is, overlijdt of onder curatele wordt gesteld dan wel goederen van Klant onder bewind worden gesteld;
 - iii. als Klant een rechtspersoon is, de liquidatie van Klant wordt aangevangen, dan wel een vordering tot ontbinding van Klant wordt ingesteld of een ontbindingsbesluit ten aanzien van Klant wordt of is genomen.
- 17.5 Een met Provide aangegane Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang indien een van beide Partijen zijn verplichtingen uit die Overeenkomst niet nakomt en de tekortkoming in de nakoming niet binnen veertien (14) dagen na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de andere Partij heeft hersteld.
- 17.6 Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen of materialen waarvan Provide zich bij de uitvoering van een Overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de betreffende Overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat de naleving van die Overeenkomst in redelijkheid niet meer van Provide kan worden gevergd, is Provide gerechtigd die Overeenkomst te ontbinden.
- 17.7 Leverancier zal wegens een beëindiging ingevolge deze bepaling nimmer tot enige (vorm van) schadevergoeding gehouden zijn.

Artikel 18 Geschillen en toepasselijk recht

- 18.1 Op de deze Algemene Voorwaarden Provide, alle Overeenkomsten en de rechtshandelingen als bedoeld in artikel 2.1 tussen Provide en Klant, is Nederlands Recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
- 18.2 Elk geschil dat niet kan worden opgelost door middel van overleg tussen Partijen, betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden Provide, Overeenkomst(en) alsmede elk ander geschil gerezen in verband met deze Algemene Voorwaarden Provide en Overeenkomsten, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitgezonderd, zal ter beslechting aan de bevoegde rechter te Utrecht worden voorgelegd.