

Algemene Voorwaarden Arkro BV

Versie januari 2021

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Arkro BV en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening die Arkro BV aanbiedt, namelijk:

Module A. Algemeen

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module C. Hardware

Module D. Onderhoud en ondersteuning

Module E. Advies en cursus

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een (begrensd) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door ARKRO BV te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door ARKRO BV ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door ARKRO BV aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld (web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door ARKRO BV van een derde ingeleende hulppersoon, die door ARKRO BV ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie ARKRO BV een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met ARKRO BV daarover in

onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen ARKRO BV en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- **Project:** de werkzaamheden die ARKRO BV ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen ARKRO BV en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die ARKRO BV op grond van de Overeenkomst uitvoert.
- **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** <https://arkro.nl>

Identiteit van de ARKRO BV

Naam	Arkro BV
Handelend onder	Arkro BV Arkro IT RES BV
Adres	Kerkstraat 3 4181AA Waardenburg
Telefoonnummer	+31 (0)345 767075
Emailadres	info@arkro.nl
BTW-nummer	NL861482852B01
KVK-nummer	78649404

Module A. Algemeen

1. Offerte, aanbod en aanvaarding
 - a. Een offerte, opgesteld door ARKRO BV, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door ARKRO BV, tenzij anders aangegeven in de offerte.
 - b. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door ARKRO BV als aanvaard worden beschouwd.
 - c. Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor ARKRO BV alleen bindend indien en voor zover deze door ARKRO BV uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
 - d. Onverminderd de bevoegdheid van ARKRO BV tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid a kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
 - i. de Overeenkomst;
 - ii. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
 - iii. deze Algemene Voorwaarden;
 - iv. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.
2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking
 - a. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal ARKRO BV zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. ARKRO BV spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ARKRO BV aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan ARKRO BV worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
 - b. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is ARKRO BV gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal ARKRO BV de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.
3. Duur, beëindiging en ontbinding
 - a. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
 - b. In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt Schriftelijk plaats.

- c. Door ARKRO BV opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. ARKRO BV is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
 - d. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft ARKRO BV het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van ARKRO BV op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
 - e. Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan alle relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen.
 - f. ARKRO BV is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
 - i. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - ii. na het sluiten van de Overeenkomst ARKRO BV ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 - iii. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - iv. door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van ARKRO BV kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
 - v. Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
 - vi. het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;
 - vii. de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
 - viii. op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
 - ix. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Arkro BV kan worden verwacht;
 - x. in het geval van faillissement van Opdrachtgever, Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet, nimmer gehouden tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden, dan wel tot schadevergoeding.
 - g. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van ARKRO BV op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ARKRO BV de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
 - h. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is ARKRO BV gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.
4. Procedure na beëindiging
- a. Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij

in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens (dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

- b. Alle door ARKRO BV verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van ARKRO BV. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

5. Prijzen

- a. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- b. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft ARKRO BV het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- c. Alle in de offerte van ARKRO BV genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.
- d. ARKRO BV heeft het recht de prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan ARKRO BV zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.

6. Betalingsvoorwaarden

- a. ARKRO BV zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is ARKRO BV gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van ARKRO BV). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen ARKRO BV en Opdrachtgever.
- b. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door ARKRO BV.
- c. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- d. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
- e. In bovenstaande gevallen heeft ARKRO BV voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

7. Meerwerk

- a. Indien door wens van Opdrachtgever, die door ARKRO BV redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die ARKRO BV op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.
 - b. Indien ARKRO BV van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door ARKRO BV gedane aanbod inclusief levertermijn.
 - c. Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
 - d. Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
 - e. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door ARKRO BV te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.
8. Aansprakelijkheid
- a. De aansprakelijkheid van ARKRO BV voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door ARKRO BV van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van ARKRO BV, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).
 - b. De totale aansprakelijkheid van ARKRO BV voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
 - c. Aansprakelijkheid van ARKRO BV voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
 - d. Buiten de in lid a en lid b van dit artikel genoemde gevallen rust op ARKRO BV geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ARKRO BV.
 - e. De aansprakelijkheid van ARKRO BV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ARKRO BV onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en ARKRO BV ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling

dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ARKRO BV in staat is adequaat te reageren.

- f. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij ARKRO BV meldt.
 - g. Opdrachtgever vrijwaart ARKRO BV voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door ARKRO BV geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart ARKRO BV tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.
 - h. Aansprakelijkheid van ARKRO BV voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.
9. Storingen en overmacht
- a. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
 - b. Onder de in lid a bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie ARKRO BV bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan ARKRO BV heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.
 - c. In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
 - d. In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.
 - e. Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. 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.

10. Rechten van intellectuele eigendom

- a. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij ARKRO BV of diens licentiegevers.
- b. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- c. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- d. Het is ARKRO BV toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien ARKRO BV door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- e. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van ARKRO BV of diens licentiegevers.
- f. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan ARKRO BV, onverminderd het recht van ARKRO BV om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat ARKRO BV Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

11. Verwerking persoonsgegevens

- a. Indien ARKRO BV in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") ARKRO BV en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door ARKRO BV uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.
- b. ARKRO BV verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en ARKRO BV als verwerker.
- c. De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door ARKRO BV kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst.
- d. Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst, wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bedoeld.
- e. ARKRO BV zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van

persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

- f. ARKRO BV staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van ARKRO BV, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- g. ARKRO BV mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft ARKRO BV daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever zal ARKRO BV de Opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.
- h. Opdrachtgever geeft ARKRO BV hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. ARKRO BV zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en ARKRO BV zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal ARKRO BV de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door ARKRO BV ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door ARKRO BV ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en ARKRO BV in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.
- i. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van ARKRO BV, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart ARKRO BV tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- j. Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van ARKRO BV dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal ARKRO BV de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan ARKRO BV, zal ARKRO BV dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- k. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel A11. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concrete vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.
- l. Op alle persoonsgegevens die ARKRO BV ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens

derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien ARKRO BV wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal ARKRO BV de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

- m. Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt ARKRO BV de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal ARKRO BV meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.
- n. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij ARKRO BV:
 - i. de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
 - ii. wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - iii. de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij ARKRO BV of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
 - iv. het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
 - v. een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
 - vi. of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
 - vii. wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
 - viii. contactgegevens voor de opvolging van de melding.
- o. Na afloop van de Overeenkomst verwijderd of retourneert ARKRO BV de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel A.11.3, dit ter keuze van Opdrachtgever.

12. Personeel

- a. Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Opdrachtgever en ARKRO BV een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.
- b. Opdrachtgever zal Medewerker van ARKRO BV die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

- c. ARKRO BV zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. ARKRO BV is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.
- d. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.
- e. Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van ARKRO BV, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van ARKRO BV in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €10.000,- per overtreding, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan ARKRO BV. Dit artikel is tevens van toepassing indien Opdrachtgever en ARKRO BV een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

13. Geheimhouding

- a. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- b. ARKRO BV zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van ARKRO BV, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of ARKRO BV daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal ARKRO BV zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- c. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

- a. Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt ARKRO BV zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
- b. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van ARKRO BV of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- c. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan Opdrachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Opdrachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

15. Geschillenregeling

- a. Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- b. Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation.
- c. Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de mediation te dragen.
- d. Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.
- e. ARKRO BV en Opdrachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer beide Partijen hiertoe hun expliciete schriftelijke toestemming verlenen waarbij beide Partijen verklaren dat zij afzien van mediation.

16. Slotbepalingen Module Algemeen

- a. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- b. Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.
- c. Informatie en mededelingen op de Website van ARKRO BV zijn onder voorbehoud van fouten.
- d. De door ARKRO BV ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- e. Teneinde haar dienstverlening te promoten is ARKRO BV gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
- f. ARKRO BV heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- g. ARKRO BV en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door ARKRO BV aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

1. Oplevering & aanvaarding

- a. ARKRO BV spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.
- b. Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan ARKRO BV ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.
- c. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid b genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
- d. Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan ARKRO BV heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.
- e. Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal ARKRO BV specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. ARKRO BV zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.
- f. Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van ARKRO BV.
- g. Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. ARKRO BV zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.
- h. Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de

verplichting van ARKRO BV zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.

- i. Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
 - j. ARKRO BV heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
 - k. ARKRO BV garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door ARKRO BV te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
 - l. ARKRO BV spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.
 - m. ARKRO BV is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.
2. Voortgang
- a. Opdrachtgever en ARKRO BV komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.
 - b. ARKRO BV houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.
3. Specificaties & (bron)materialen
- a. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. ARKRO BV zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.
 - b. Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken ARKRO BV een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar ARKRO BV niet mee heeft ingestemd.
 - c. ARKRO BV is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
 - d. Indien door Opdrachtgever aan ARKRO BV verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door ARKRO BV in het kader van de Overeenkomst.
 - e. Tenzij anders is overeengekomen heeft ARKRO BV het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van

derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. ARKRO BV zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.

- f. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van ARKRO BV. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.
 - g. ARKRO BV is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van ARKRO BV) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door ARKRO BV niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.
4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling
- a. ARKRO BV verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.
 - b. ARKRO BV draagt daarmee nooit enige aan ARKRO BV toekomstige rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 - c. De broncode van door ARKRO BV geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 - d. ARKRO BV verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
 - e. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

Module C. Hardware

1. Levering en eigendom
 - a. Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.
 - b. Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.
 - c. De eigendom op de Hardware gaat over van de ARKRO BV (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.
2. Garantie
 - a. ARKRO BV staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.
 - b. Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door ARKRO BV afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft ARKRO BV verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.
 - c. De door ARKRO BV en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.
 - d. De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.
 - e. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal ARKRO BV zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.
 - f. ARKRO BV is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.
3. Retourneren
 - a. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de ARKRO BV retourneren.
 - b. Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

Module D. Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

1. Uitvoering

- a. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.
- b. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal ARKRO BV zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- c. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding ARKRO BV zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.
- d. Alle Diensten geleverd door ARKRO BV worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst ARKRO BV uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- e. ARKRO BV biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. ARKRO BV zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

2. Duur

- a. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel ARKRO BV dient Schriftelijk te geschieden.

3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

- a. Indien overeengekomen, zal ARKRO BV de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ARKRO BV aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan ARKRO BV worden verstrekt.

- b. Opdrachtgever zal op verzoek van ARKRO BV Medewerkers en hulppersonen van ARKRO BV alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
 - c. De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. ARKRO BV zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van ARKRO BV voldoet, is ARKRO BV gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
4. Updates en verbeteringen
- a. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal ARKRO BV zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.
 - b. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal ARKRO BV zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. ARKRO BV is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. ARKRO BV is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.
 - c. ARKRO BV zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. ARKRO BV is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. ARKRO BV zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.
 - d. Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc. zullen ARKRO BV en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is ARKRO BV gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
 - e. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. ARKRO BV hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan ARKRO BV heeft gemeld en ARKRO BV deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. ARKRO BV kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
 - f. Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.
5. Ondersteuning op afstand
- a. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
 - b. ARKRO BV zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de

verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

- c. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal ARKRO BV in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.
- d. ARKRO BV is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

Module E. Advies en cursus

Deze Module is van toepassing op ARKRO BVs die advieswerkzaamheden verrichten en/of trainingen dan wel cursussen verzorgen.

1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen
 - a. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het verzorgen van een cursus/training (hierna: cursus) door ARKRO BV, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.
 - b. Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door ARKRO BV.
 - i. Onder cursus wordt verstaan: een door ARKRO BV verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training.
 - ii. Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van ARKRO BV bedoeld voor meerdere partijen.
 - iii. Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht op medewerkers van Opdrachtgever.
 - c. Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.
 - d. Bij een interne cursus is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door ARKRO BV benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.
 - e. Bij een algemene cursus zal ARKRO BV zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus.
 - f. Bij een interne cursus heeft Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.
 - g. Bij een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. ARKRO BV zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever ARKRO BV pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zal ARKRO BV de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. ARKRO BV zal hierover tijdig een mededeling doen.
 - h. Opdrachtgever bepaalt zelf of de cursus geschikt is voor de deelnemers of om deel te nemen aan de cursus. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of diens medewerkers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.
 - i. Het is ARKRO BV toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.
 - j. Opdrachtgever heeft tot vijf (5) werkdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht om deelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan

kwijtgeschouden. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

k. Betaling geschiedt bij vooruitbetaling, voorafgaand aan de cursus.

2. Specifieke bepalingen aangaande advies

- a. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door ARKRO BV, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.
- b. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft ARKRO BV geen garantie aangaande oplever- en/of doorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd of zullen plaatsvinden op werkdagen niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, tussen 9.00 en 17.00 uur.
- c. Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden gefaseerd uitgevoerd zullen worden, is ARKRO BV gerechtigd te wachten met uitvoeren van de volgende fase totdat Opdrachtgever de Materialen en de daarbij behorende resultaten heeft goedgekeurd.
- d. Het gebruik van resultaten, Materialen of andere uitkomsten van de Diensten en werkzaamheden zijn te allen tijde voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- e. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft ARKRO BV het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Dit laatste uiteraard met goedkeuring van Opdrachtgever.
- f. Opdrachtgever zal de door ARKRO BV verstrekte resultaten van de Overeenkomst alleen gebruiken voor het overeengekomen doel. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door ARKRO BV opgestelde teksten alleen gebruiken voor de bij de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bovendien heft ARKRO BV in dat geval het recht om de gebruikslicentie ten aanzien van de opgestelde teksten in te trekken. Artikel A.10 is overeenkomstig van toepassing.
- g. Indien noodzakelijk, zal ARKRO BV Opdrachtgever informeren over de status en loop van de werkzaamheden. In de Overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd aangaande aantal contactmomenten en op welke wijze dit plaats zal vinden. Tussenrapportages kunnen hier deel van uit maken. Partijen stellen contactpersonen aan om dit proces te bewerkstelligen en positief te laten verlopen.
- h. ARKRO BV is gerechtigd, onverminderd het in artikel A.6 gestelde, ook voorafgaand aan de werkzaamheden reeds een bedrag te factureren en mag wachten met de uitvoering van de Overeenkomst totdat de eerste betaling door ARKRO BV is ontvangen.