

WebConcern Algemene Voorwaarden

1. Definities

Consultancy diensten: diensten die door WebConcern aan de Klant worden geleverd, zoals onder meer development, het uitwerken van templates voor de Klant en toepassen van software, met uitzondering van SaaS-diensten en Support-diensten.

Klant: Contractspartij van WebConcern voor de levering van Diensten.

Klantgegevens: Gegevens die eigendom zijn van Klant zoals gebruikt in de SaaS-service zoals verder gedefinieerd in artikel 12.4.

Gebrek: een storing in de door WebConcern geleverde SaaS Diensten (niet veroorzaakt door een onjuiste configuratie of het anderszins niet opvolgen van gebruiksinstructies in de Documentatie) die de functionaliteit van de SaaS Diensten wezenlijk aantast.

Documentatie: de op dat moment geldende versie van de gebruikershandleidingen voor de SaaS Diensten zoals van tijd tot tijd door WebConcern uitgegeven via zijn website of rechtstreeks aan de Klant.

WebConcern: WebConcern B.V., een Nederlands bedrijf geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65675827.

Intellectuele eigendomsrechten: alle auteursrechten, octrooien, databankrechten, handelsmerken, handelsnamen, ontwerpen, knowhow, vertrouwelijke informatie en soortgelijke rechten (al dan niet gedeponeed).

Offerte: schriftelijke offerte uitgebracht door een gemachtigde vertegenwoordiger van WebConcern voor het leveren van Diensten aan de Klant.

Opdracht: opdracht die door de Klant is aanvaard.

SaaS Diensten: het beschikbaar stellen van door de leverancier geïnstalleerde, beheerde en gehoste software voor gebruik door de Klant via het internet.

Diensten: Alle Diensten van WebConcern die worden verstrekt aan de Klant.

Support Diensten: de standaard ondersteuningsDiensten die aan de Klant worden verleend met betrekking tot SaaS-Diensten die door WebConcern worden verleend, zoals nader beschreven in artikel 5.

2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden

- 2.1 Inleiding: Dit zijn de algemene voorwaarden van WebConcern. Deze zijn van toepassing op alle Diensten van WebConcern, alle Offertes van WebConcern en alle overeenkomsten die WebConcern met de Klant aangaat met betrekking tot de levering van Diensten door WebConcern.
- 2.2 Eenzijdige wijzigingsclausule: WebConcern heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, waarvan WebConcern de Klant in kennis zal stellen.
- 2.3 Offertes en Opdrachten: De Klant kan door WebConcern uitgebrachte Offertes accepteren door deze te ondertekenen en naar WebConcern te sturen of door deze online te accepteren (indien de Opdracht online wordt aangeboden zoals op websites, in app-stores of in apps). Aanbiedingen voor Opdrachten vervallen als ze niet binnen 30 dagen na de datum waarop ze zijn verstrekt door de Klant worden aanvaard, tenzij uitdrukkelijk een andere geldigheidsduur in de Aanbieding is opgenomen. Aanbiedingen die door WebConcern online worden gedaan, kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden herroepen. Duidelijke typfouten en fouten in Offertes binden WebConcern niet en WebConcern mag Offertes afwijzen of beëindigen als Offertes dergelijke fouten bevatten.
- 2.4 Voorwaarden WebConcern SaaS Diensten: Indien in de Offerte is overeengekomen dat WebConcern Diensten zal verlenen met betrekking tot SaaS Diensten die door WebConcern zelf aan de Klant worden verkocht en geleverd, dan zijn onderstaande clausules 3, 4 en 5 van toepassing op de levering van dergelijke SaaS Diensten en de bijbehorende Support Diensten van WebConcern aan De Klant.
- 2.5 Voorwaarden SaaS Diensten voor derden: Indien de Diensten die op grond van de Opdracht moeten worden geleverd, beperkt zijn tot Diensten die door WebConcern worden geleverd met betrekking tot SaaS Diensten die door de Klant zijn aangeschaft op grond van een rechtstreekse overeenkomst tussen de Klant en een derde leverancier van dergelijke SaaS Diensten, dan zijn onderstaande clausules 3, 4 en 5 niet van toepassing op dergelijke SaaS Diensten. WebConcern is op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor dergelijke SaaS Diensten, hun naleving of goede werking. In dergelijke gevallen is het uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat hij het vereiste recht verkrijgt om de SaaS Diensten te gebruiken en om WebConcern in staat te stellen toegang te verkrijgen tot dergelijke SaaS Diensten en deze te gebruiken om WebConcern in staat te stellen zijn consultancydiensten met betrekking daartoe aan te bieden.

3. WebConcern SaaS Diensten

- 3.1 Hosting en technisch beheer: De SaaS-Diensten van WebConcern omvatten standaard de hosting en het technisch beheer door WebConcern van de software in een beveiligd datacenter van een derde partij, gevestigd in Europa. De software wordt door WebConcern geïmplementeerd en via het internet gebruiksklaar ter beschikking gesteld aan de Klant. De Klant kan vervolgens via internet met behulp van up to date software browsers verbinding maken met de software om de software te configureren, eigen gegevens in de software te laden en gebruik te maken van de SaaS Diensten.
- 3.2 Dienstverplichting: WebConcern zal ervoor zorgen dat de SaaS Diensten op professionele wijze worden geleverd en zal zich ervoor inzetten dat deze gedurende de looptijd van het abonnement van De Klant op de SaaS Diensten zullen functioneren in wezenlijke overeenstemming met de Documentatie. WebConcern garandeert niet dat de SaaS Diensten foutloos of ononderbroken zullen werken, maar verbindt zich ertoe Gebreken in de SaaS Diensten aan te pakken in overeenstemming met clausule 5.
- 3.3 Ontwikkeling van SaaS-Diensten: De door WebConcern geleverde SaaS Diensten kunnen van tijd tot tijd door WebConcern worden bijgewerkt, gewijzigd en geüpgraded. Voor wezenlijke wijzigingen in de SaaS Diensten met een voorzienbare wezenlijke impact op de Klant, zal WebConcern (waar redelijkerwijs mogelijk) ten minste één maand van tevoren kennisgeving doen (via e-mail of het plaatsen van een bericht in de beheeromgeving van de SaaS Diensten) om de Klant in staat te stellen zich op een dergelijke wijziging voor te bereiden. WebConcern zal de Klant geen extra kosten in rekening brengen voor extra functies die het door middel van dergelijke wijzigingen voor de Klant beschikbaar kan maken, tenzij deze betrekking hebben op nieuwe toekomstige functies of eigenschappen waarvoor WebConcern andere gebruikers van de SaaS Diensten in het algemeen ook apart kosten in rekening brengt. Afzonderlijk in rekening gebrachte nieuwe functies zullen echter pas aan De Klant in rekening worden gebracht wanneer De Klant zijn wens om een dergelijke nieuwe functie te gebruiken heeft bevestigd door het afsluiten van een Order waarin de betreffende aanvullende kosten zijn overeengekomen.

4. Licentievoorwaarden WebConcern SaaS Diensten

- 4.1 Gebruiksbeperkingen: De Klant mag de door WebConcern geleverde SaaS Diensten uitsluitend gebruiken voor het gebruiksbereik dat uitdrukkelijk in de Opdracht is overeengekomen. Gebruik buiten het overeengekomen gebruiksbereik door de Klant zonder voorafgaande overeenkomst in een Opdracht geeft WebConcern het recht om de Klant te factureren voor het extra gebruik tegen de op dat moment geldende standaardtarieven van WebConcern voor dergelijk uitgebreid gebruik. De Klant mag geen enkel deel van de SaaS Diensten kopiëren en gebruiken, uitdrukkelijk met inbegrip van software, concepten, knowhow of andere eigendomsaspecten van de SaaS Diensten die buiten de reikwijdte van de SaaS Diensten vallen. De Klant moet zich bij het gebruik van de SaaS Diensten houden aan de gebruiksinstructies en -richtlijnen in de Documentatie en mag de SaaS Diensten niet gebruiken op een manier die de integriteit van de goede werking van de SaaS Diensten en de daarop opgeslagen gegevens belemmert of verstoort.
- 4.2 Geen gebruik voor/door derden toegestaan: De Klant mag de SaaS-Diensten uitsluitend voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden gebruiken en mag de SaaS-Diensten niet aan derden ter beschikking stellen door verkoop, verhuur, sublicenties, timesharing of op enige andere basis, noch de SaaS-Diensten ten gunste van derden gebruiken op enige basis, inclusief door deze door te verkopen of te combineren met de Diensten die de Klant aan derden verleent.
- 4.3 Verantwoordelijkheid Klant voor legaal gebruik: De Klant is volledig verantwoordelijk voor al het gebruik dat de Klant maakt van de SaaS-Diensten, alle gegevens die hij uploadt naar en verspreidt via de SaaS-Diensten en alle gerelateerde instructies die hij geeft aan WebConcern bij het configureren en gebruiken van de SaaS-Diensten. De Klant dient er te allen tijde voor te zorgen dat een dergelijk gebruik in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, geen inbreuk vormt op de rechten van derden (met inbegrip van intellectuele-eigendomsrechten) en geen onrechtmatige daad vormt jegens derden. Verder verbindt de Klant zich ertoe de SaaS Diensten niet te gebruiken voor het verzenden van obscene, bedreigende, lasterlijke, frauduleuze of anderszins onrechtmatige of aanstootgevende berichten die (de reputatie van) WebConcern en zijn licentiegevers kunnen schaden.
- 4.4 Recht om services op te schorten: WebConcern behoudt zich het recht voor om elk gebruik van de door WebConcern geleverde SaaS Diensten te blokkeren, met uitdrukkelijk inbegrip van het verzenden van berichten via de SaaS Diensten waarvan het redelijkerwijs van mening is dat deze in strijd zijn met deze voorwaarden, met de toepasselijke wetgeving of met enig recht van derden.
- 4.5 Eigendom SaaS Diensten: Alle Intellectuele Eigendomsrechten in of met betrekking tot de SaaS Diensten, en alle wijzigingen daarvan, met inbegrip van de wijzigingen die door de Klant worden voorgesteld of gevraagd (maar met uitzondering van de Klantgegevens) zijn en blijven volledig eigendom van WebConcern en zijn licentiegevers. Er wordt overeengekomen dat de Klantgegevens eigendom zijn van de Klant, zoals verder gespecificeerd in artikel 12.4 hieronder.
- 4.6 Teruggave van Klantgegevens: WebConcern zal bij beëindiging van de Diensten gedurende maximaal één maand na een dergelijke beëindiging de Klant toestaan om eventuele kopieën van Klantgegevens die beschikbaar zijn voor download van de SaaS Diensten te downloaden.

4.7 Licentievoorwaarden van derden: Indien partijen in de betreffende Opdracht overeenkomen dat de door WebConcern te leveren SaaS Diensten gebaseerd zullen zijn op of gebruik zullen maken van standaard saas services en/of standaard software tools van een derde licentiegever aan WebConcern, dan zullen met betrekking tot het gebruik van dergelijke Third-Party Tools de relevante licentie- en gebruiksvoorwaarden met betrekking tot dergelijke Third-Party Tools zoals opgelegd door de derde licentiegever - en gedeeld door WebConcern met De Klant - van toepassing zijn op het gebruik daarvan, in aanvulling op en waar relevant in afwijking van deze voorwaarden van WebConcern. Voor alle duidelijkheid: de vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Tools van Derden zijn inbegrepen in de vergoedingen die zijn overeengekomen voor de door WebConcern te leveren SaaS Diensten en zijn niet afzonderlijk verschuldigd door De Klant, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de betreffende Opdracht.

5. Support services voor WebConcern SaaS Diensten

5.1 Support Diensten - algemene ondersteuning: Ondersteuningsdiensten die zijn inbegrepen in de abonnementskosten voor de SaaS-Diensten van WebConcern omvatten het volgende:

- a. toegang tot de Documentatie van de SaaS Diensten en zelfhulp tooling (zoals de FAQ-lijsten, white papers, videomateriaal, voorbeeldmaterialen en use cases) zoals beschikbaar gesteld van tijd tot tijd via de SaaS Diensten aan de Klant ter beschikking worden gesteld;
- b. algemene gebruiksondersteuning via e-mail en telefoon (tijdens Nederlandse kantooruren, voor maximaal 2 uur per maand of een ander maximum aantal zoals kan worden overeengekomen in de Opdracht) om redelijke gebruiksgelateerde vragen te beantwoorden met betrekking tot de SaaS Diensten met betrekking tot aspecten die niet in de Documentatie worden behandeld en andere zelfhulpmiddelen die door WebConcern beschikbaar worden gesteld; en
- c. proactieve monitoring door WebConcern van belangrijke prestatiestatistieken van de SaaS Diensten om Gebreken te helpen voorkomen en om Gebreken te identificeren die zich voordoen in de SaaS Diensten.

5.2 Support Diensten - Gebreken: WebConcern zal zich redelijkerwijs inspannen om Gebreken aan te pakken en binnen een redelijke termijn op te lossen. Indien een Gebrek effectief de toegang van de Klant de SaaS Diensten of het gebruik van wezenlijke delen van de functionaliteit van de SaaS Diensten verhindert, zal WebConcern alle redelijke inspanningen leveren om ten minste tijdelijk een alternatieve werkmethode aan te bieden zodat de Klant het gebruik van (het getroffen deel van) de SaaS Diensten kan hervatten, waardoor de Klant tijdelijk een alternatieve werkwijze en verminderde functionaliteit moet accepteren.

5.3 Verantwoordelijkheden van de Klant voor het ontvangen van ondersteuning: De Klant dient ervoor te zorgen dat medewerkers die contact opnemen met WebConcern om algemene ondersteuning te ontvangen en/of om Gebreken te melden, naar behoren zijn opgeleid om de SaaS Software te bedienen en de Documentatie van de SaaS Diensten hebben geraadpleegd alvorens contact op te nemen met WebConcern voor ondersteuning. De Klant dient bij het melden van een Gebrek alle relevante informatie en medewerking aan WebConcern te verlenen om WebConcern in staat te stellen het Gebrek te identificeren en te reproduceren. Het oplossen van problemen veroorzaakt door het niet opvolgen van gebruiksinstructies zoals uiteengezet in de Documentatie, door geüpload materiaal dat niet in overeenstemming is met de gerelateerde technische vereisten of met betrekking tot het herstellen van gegevens van de Klant maken geen deel uit van de standaard Support Diensten, en hulp met betrekking daartoe kan afzonderlijk in rekening worden gebracht door WebConcern als Diensten aan de Klant.

6. Consultancy diensten

- 6.1 Consultancy diensten: Alle vormen van Diensten door WebConcern anders dan de SaaS Diensten en gerelateerde standaard Support Diensten zoals hierboven uiteengezet, zoals algemene hulp bij het gebruik assistentie bij het implementeren en aanpassen van de instellingen van SaaS Diensten voor de Klant hulp bij het uploaden en aanpassen van gegevens van de Klant voor gebruik met SaaS Diensten, zijn Diensten die niet zijn inbegrepen in de abonnementskosten voor door WebConcern geleverde SaaS Diensten en afzonderlijk aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 6.2 WebConcern verkrijgt alle Intellectuele Eigendomsrechten, met uitzondering van de Klantgegevens, die ontstaan in verband met de Diensten. Voor zover nodig worden deze Intellectuele Eigendomsrechten hierbij bij voorbaat door de Klant aan WebConcern overgedragen, voor het moment waarop de Intellectuele Eigendomsrechten ontstaan. Deze overdracht wordt hierbij door WebConcern aanvaard.
- 6.3 Termijnen en data: Alle door WebConcern genoemde of overeengekomen leveringsdata en andere termijnen voor Consultancy Diensten zijn vastgesteld op basis van gegevens die bij WebConcern bekend waren op het moment dat het deze data of termijnen overeenkwam of meedeelde en kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen. WebConcern zal zijn redelijke inspanningen leveren om de overeengekomen leveringsdatums en andere termijnen zoveel mogelijk na te leven, onder voorbehoud van tijdige nakoming door de Klant van zijn verplichtingen.
- 6.4 Vergoedingen voor Consultancy Diensten: Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden Consultancy Diensten in rekening gebracht op basis van tijd en materiaal tegen de standaard uurtarieven van WebConcern of dergelijke uurtarieven zoals overeengekomen in de relevante Opdracht. Medegedeelde budgetten voor het uitvoeren van bepaalde activiteiten zijn (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen) niet-bindende schattingen en geen vaste prijzen. WebConcern zal slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant tijd besteden buiten het overeengekomen budget. Overeengekomen vaste prijzen voor Diensten voor bepaalde specifieke activiteiten zijn onderhevig aan de veronderstellingen en voorwaarden zoals uiteengezet in de Opdracht en op de algemene veronderstelling dat de Klant correcte, actuele en volledige informatie heeft verstrekt waarop WebConcern haar vaste prijsopgave kan baseren en dat hij zijn volledige medewerking zal verlenen overeenkomstig het onderstaande artikel 6.5. Voor Consultancy Diensten op een vaste prijs met betrekking tot het ontwerpen, op maat maken van look & feel, huisstijl of andere elementen die onderworpen zijn aan de subjectieve goedkeuring door Opdrachtgever, is één correctieronde in die vaste prijs inbegrepen. Bijkomende iteraties om dergelijke aspecten van de relevante deliverables te finetunen, zijn niet inbegrepen in de vaste prijs en kunnen afzonderlijk door WebConcern in rekening worden gebracht.
- 6.5 Medewerking van de Klant: De Klant zal WebConcern tijdig alle informatie en medewerking verlenen die WebConcern redelijkerwijs kan verlangen om haar verplichtingen uit te voeren. De Klant zal ervoor zorgen dat alle gegevens van de Klant die worden verstrekt voor opname in de SaaS Diensten, voldoen aan de relevante technische normen zoals uiteengezet in de Documentatie. Indien de Consultancy Diensten worden geleverd met betrekking tot SaaS Diensten die door de

Klant zijn aangeschaft onder een rechtstreekse overeenkomst tussen de Klant en de derde leverancier van die SaaS Diensten, dan is de Klant verantwoordelijk voor de tijdige en correcte medewerking van die derde leverancier om WebConcern in staat te stellen de Consultancy Diensten uit te voeren.

6.6 Kwaliteitsverbintenis Consultancy Diensten: WebConcern zal de Consultancy Diensten op een professionele en zorgvuldige manier leveren. Indien de op basis van Consultancy Diensten geleverde producten kennelijke fouten of tekortkomingen bevatten die het gevolg zijn van het feit dat WebConcern de Consultancy Diensten niet volgens de in dit artikel beschreven norm heeft geleverd, en indien de Klant dit binnen 3 maanden na levering van de betreffende producten aan WebConcern meldt, zal WebConcern als enige remedie en zonder bijkomende kosten redelijke inspanningen leveren om de fout of tekortkoming te corrigeren, of als alternatief de Klant een evenredige vermindering van de voor de betreffende Consultancy Diensten in rekening gebrachte tarieven aanbieden.

7 Verplichtingen voor databescherming

7.1 Verbintenis tot naleving van de privacywetgeving: Elke partij zal zorgen dat zijn activiteiten in overeenstemming zijn met de toepasselijke privacywetgeving bij het gebruik van de SaaS Diensten. Waar WebConcern persoonsgegevens verwerkt tijdens het uitvoeren van de Diensten, zal het optreden als gegevensverwerker onder de leiding en verantwoordelijkheid van Klant als verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met EU-privacyrichtlijn 2016/679 (de Algemene Verordening Gegevensbescherming of "GDPR"). De Klant zal te allen tijde zorgen voor naleving van de GDPR en andere toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, bij het gebruik van de Diensten en bij het instrueren van WebConcern bij het configureren en gebruiken van de SaaS Diensten voor de Klant.

7.2 Verplichting tot beveiliging: Indien WebConcern de leverancier is van de SaaS Diensten in het kader van de Opdracht, dan zal WebConcern passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens die worden opgeslagen en verwerkt via de door WebConcern geleverde SaaS Diensten te beschermen tegen misbruik. WebConcern zal ervoor zorgen dat de datacenters die worden gebruikt voor het hosten van de SaaS Diensten van WebConcern en voor het opslaan van Klantgegevens, zich in Europa bevinden.

7.3 Eindverantwoordelijkheid: Met betrekking tot de toepasselijke privacy- en andere wetgeving kan WebConcern eerdere ervaringen en waargenomen praktische toepassingen delen met betrekking tot het gebruik van de SaaS-Diensten, maar dit gebeurt uitdrukkelijk zonder enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid te aanvaarden. WebConcern is geen juridisch adviseur of advocatenkantoor en de eindverantwoordelijkheid voor de naleving van de toepasselijke wetgeving bij het gebruik van de SaaS Diensten (en in het bijzonder het verkrijgen van relevante toestemmingen van personen wier persoonsgegevens worden gebruikt door middel van de SaaS-Diensten) ligt en blijft te allen tijde bij de Klant.

8 Tarieven en betalingen

8.1 Belastingen en kosten: Alle prijzen van WebConcern zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingen, heffingen of rechten opgelegd door overheidsinstanties. Prijzen van Diensten zijn exclusief

toepasselijke transport-, reis- en verblijfkosten die afzonderlijk in rekening worden gebracht om de overeengekomen Diensten te verlenen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de betreffende Opdracht.

- 8.2 Betalingsvoorwaarden: Abonnementsvergoedingen voor SaaS Diensten die door WebConcern worden geleverd, worden betaalbaar vanaf de datum waarop WebConcern voor het eerst toegang verleent tot de SaaS Diensten door gebruikersnamen en wachtwoorden beschikbaar te stellen aan de Klant om te beginnen met de configuratie van de Diensten en maandelijks na afloop in rekening gebracht. De vergoedingen voor Consultancy Diensten zijn betaalbaar volgens het betalingsschema dat in de Opdracht is opgenomen of, bij het ontbreken ervan, maandelijks achteraf op basis van de werkelijk bestede uren in de afgelopen maand. De Klant zal elke factuur betalen binnen dertig dagen na de factuurdatum. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening van eventuele tegenvorderingen of tot opschorting van betaling van een factuur.
- 8.3 Gevolgen te late betaling: In geval van niet-tijdige betaling kan WebConcern aan de Klant de toepasselijke Nederlandse wettelijke rente voor handelsovereenkomsten in rekening brengen over het openstaande bedrag en de Diensten opschorten totdat volledige betaling is ontvangen. Indien de Klant, nadat hij door WebConcern schriftelijk in gebreke is gesteld, volhardt in het niet betalen van de factuur, is WebConcern gerechtigd derden in te schakelen bij het verkrijgen van betaling van de Klant en de daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening te brengen.
- 8.4 Prijzen: Alle prijzen van WebConcern kunnen jaarlijks door WebConcern worden verhoogd met een maximum van 3%. De verhoogde prijzen zullen van kracht zijn op de eerste dag van de maand volgend op de kennisgeving door WebConcern van de verhoogde prijzen. In geval van verlenging van de termijn van SaaS Diensten zijn de op dat moment geldende standaardprijzen voor de SaaS Diensten, zoals gepubliceerd door WebConcern op de website van WebConcern of van het product of schriftelijk door WebConcern aan de Klant meegedeeld, van toepassing op de SaaS Diensten vanaf de datum van verlenging.

9 Beperking van aansprakelijkheid

- 9.1 Aansprakelijkheidslimiet directe schade: De totale aansprakelijkheid van WebConcern uit hoofde van een Opdracht voor contractbreuk, onrechtmatige daad of op grond van enige andere wettelijke theorie in enig kalenderjaar is beperkt tot een bedrag gelijk aan de 50% van de totale vergoedingen die de Klant daadwerkelijk aan WebConcern heeft betaald gedurende het voorgaande volledige kalenderjaar uit hoofde van de Opdracht. Elke aansprakelijkheid van WebConcern vervalt door het verloop van één jaar, te rekenen vanaf het moment van het ontstaan van de schade, met dien verstande dat elke aansprakelijkheid van WebConcern in ieder geval vervalt door verloop van één jaar, te rekenen vanaf het einde van de overeenkomst waarmee de schade het meest samenhangt.
- 9.2 Uitsluiting aansprakelijkheid indirecte schade: WebConcern is niet aansprakelijk jegens de Klant of jegens derden voor gevolgschade of incidentele schade, schade aan gegevens, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan de goede naam, ongeacht of deze schade voortvloeit uit onrechtmatige daad, contract of een andere vordering, zelfs indien WebConcern op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

- 9.3 Geen beperking: De in de voorgaande alinea's van deze clausule genoemde beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van WebConcern.
- 9.4 Werknemers en onderaannemers: De bepalingen in deze clausule gelden ook ten gunste van de werknemers van WebConcern en van de onderaannemers en licentiegevers die door WebConcern worden gebruikt bij de uitvoering van haar verplichtingen jegens de Klant.
- 9.5 Claims van derden: De Klant zal WebConcern vrijwaren en schadeloos stellen voor alle claims van derden en daarmee verband houdende redelijke juridische kosten die worden veroorzaakt door of verband houden met het gebruik van de SaaS Diensten door de Klant, uitdrukkelijk met inbegrip van maar niet beperkt tot claims van derden die worden veroorzaakt door een schending van de rechten van die derde of van toepasselijke privacy- of andere wetten door de Klant bij het gebruik van de SaaS Diensten.

10 Opzegging

- 10.1 Termijn en verlenging van WebConcern SaaS Diensten: Het recht van de Klant om gebruik te maken van de door WebConcern geleverde SaaS Diensten wordt verleend voor de desbetreffende abonnementsperiode zoals vermeld in de Opdracht. Indien in de Opdracht geen abonnementsperiode is vermeld, bedraagt de aanvankelijke abonnementsperiode één jaar vanaf de datum waarop de SaaS Diensten voor het eerst voor gebruik aan de Klant ter beschikking worden gesteld, waarna het abonnement automatisch wordt verlengd voor aanvullende perioden van één jaar totdat een van beide partijen ten minste 2 maanden van tevoren schriftelijk te kennen geeft de SaaS Diensten niet te willen verlengen.
- 10.2 Termijn van Opdracht voor Consultancy Diensten: De toepasselijke termijn van een Opdracht voor Consultancy Diensten zal zijn zoals overeengekomen in elke Opdracht. Opdrachten voor eenmalige activiteiten worden automatisch beëindigd wanneer alle overeengekomen Consultancy Diensten door WebConcern zijn geleverd en door de Klant zijn betaald. In Opdrachten voor terugkerende of lopende consultancydiensten worden de initiële en verlengingstermijnen gespecificeerd en bij gebrek aan een expliciete initiële en verlengingstermijn wordt ervan uitgegaan dat deze zijn overeengekomen voor een initiële termijn van één jaar met daaropvolgende verlengingen voor aanvullende termijnen van één jaar, totdat een van beide partijen ten minste 3 maanden van tevoren schriftelijk te kennen geeft de consultancydiensten niet te willen verlengen voor een aanvullende termijn van één jaar.
- 10.3 Beëindigingsrechten, beide partijen: Een partij kan een Opdracht beëindigen door middel van schriftelijke opzegging aan de andere partij in de volgende omstandigheden:
- a. indien de andere partij een verplichting uit hoofde van een Opdracht schendt en deze schending niet ongedaan maakt binnen een redelijke termijn van ten minste 30 dagen die door de andere partij is gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling die per aangetekende post aan de in gebreke blijvende partij is verzonden; of
 - b. indien de andere partij failliet wordt verklaard of een curator wordt aangesteld om haar activa te beheren of anderszins niet in staat is haar schulden te voldoen wanneer deze opeisbaar worden.

- 10.4 Beëindiging van de WebConcern SaaS Diensten: WebConcern kan de op dat moment lopende termijn van een abonnement voor door WebConcern geleverde SaaS Diensten en de bijbehorende Opdrachten vroegtijdig beëindigen indien WebConcern besluit de ondersteuning voor de betreffende SaaS-service voor al haar Klanten te beëindigen. WebConcern zal zich in een dergelijk geval redelijkerwijs inspannen om een dergelijke beëindiging ten minste 6 maanden van tevoren aan te kondigen. Waar mogelijk zal WebConcern de Klant een migratiepad aanbieden naar alternatieve SaaS-Diensten ter vervanging van de beëindigde SaaS-Diensten, die de Klant vrij zal staan te aanvaarden of te verwerpen.
- 10.5 Gevolgen van beëindiging: Bij beëindiging of afloop (om welke reden dan ook) van een Opdracht worden alle uit hoofde van die Opdracht verschuldigde bedragen onmiddellijk volledig opeisbaar, inclusief de abonnementsgelden die verschuldigd zouden zijn geworden voor het restant van de overeengekomen initiële termijn van de abonnementsperiode voor de Diensten. Er wordt geen terugbetaling gegeven voor vooraf betaalde bedragen voor Diensten, behalve in het geval dat de Opdracht terecht werd beëindigd door de Klant wegens een niet hersteld verzuim van WebConcern.

11 Intellectueel eigendom schadeloosstelling

- 11.1 Verplichting tot IP-vrijwaring: Voor zover WebConcern bekend, maken de door WebConcern geleverde Diensten geen inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van derden wanneer deze worden gebruikt in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden. WebConcern zal, als enige en exclusieve remedie, de Klant op kosten van WebConcern verdedigen tegen elke claim van een derde partij dat het gebruik van de WebConcern Diensten door de Klant inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van een derde partij.
- 11.2 Voorwaarden voor IP-vergoeding: WebConcern zal alle kosten, schadevergoedingen en advocaatkosten betalen die een rechtbank uiteindelijk toekent als gevolg van een dergelijke claim of alle betalingen verrichten die verband houden met een schikking die WebConcern met een dergelijke derde is overeengekomen met betrekking tot een dergelijke claim, op voorwaarde dat:
- a. Een dergelijke claim op geen enkele wijze is veroorzaakt door Klantgegevens of een handeling of nalatigheid van de Klant;
 - b. De Klant WebConcern onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt van een dergelijke claim; en
 - c. WebConcern in staat stelt controle uit te oefenen op, en volledig samenwerkt met WebConcern bij, de verdediging tegen een dergelijke claim en alle bijbehorende schikkingsonderhandelingen.
- 11.3 Oplossen van inbreuk: Indien een claim wegens inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van een derde wordt ingediend of naar het redelijke oordeel van WebConcern waarschijnlijk zal worden ingediend, dan zal WebConcern, naar keuze van WebConcern:
- a. een licentie verkrijgen van de houder van de relevante Intellectuele Eigendomsrechten om de Klant in staat te stellen de Diensten te blijven gebruiken; of
 - b. het relevante onderdeel van de Diensten vervangen door een gewijzigde versie daarvan, die geen inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten van derden; of

- c. de betreffende Opdracht beëindigen tegen een evenredige terugbetaling van de vergoedingen die de Klant vooraf heeft betaald voor ongebruikte gedeelten van de Diensten.

12 Vertrouwelijkheid

- 12.1 Vertrouwelijkheidsverbintenis: Elke partij (Ontvanger) verplicht zich jegens de andere partij (de Bekendmakende Partij) om alle informatie in welk medium of formaat dan ook (al dan niet voorzien van de aanduiding "vertrouwelijk") die de Ontvanger direct of indirect van de Bekendmakende Partij ontvangt en die betrekking heeft op de bedrijfsvoering, activiteiten, software of Klanten van de Bekendmakende Partij en die redelijkerwijs geacht kan worden van vertrouwelijke aard te zijn (Vertrouwelijke Informatie), vertrouwelijk te behandelen. De inhoud en het bestaan van deze Overeenkomst wordt beschouwd als Vertrouwelijke Informatie.
- 12.2 Gebruiksbeperking: De Ontvanger mag de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken ten behoeve van het uitvoeren van de in deze Overeenkomst omschreven activiteiten. De Ontvanger mag zijn werknemers, bestuurders, onderaannemers en professionele adviseurs (Toegelaten Gebruikers) enkel toegang verlenen tot de Vertrouwelijke Informatie op een strikte "need-to-know" basis voor dit doel. De Ontvanger zal ervoor zorgen dat elk van zijn Toegestane Gebruikers ertoe gehouden is alle Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te houden. Wanneer een Toegestane Gebruiker geen werknemer of directeur van de Ontvanger is (en niet onder een professionele plicht tot geheimhouding valt) zal de Ontvanger ervoor zorgen dat de Toegestane Gebruiker een schriftelijke geheimhoudingsverbintenis met de Ontvanger aangaat die in wezen gelijkwaardig is aan deze clausule.
- 12.3 Uitsluitingen: Dit artikel 12 is niet van toepassing op enige informatie die:
 - a. zich in het publieke domein bevindt of vervolgens in het publieke domein terechtkomt, anders dan als gevolg van een inbreuk op dit artikel 12;
 - b. door de Ontvanger is of nadien wordt ontvangen van een derde die geen geheimhoudingsplicht heeft met betrekking tot die informatie; of
 - c. door een bevoegde overheids- of regelgevende instantie verplicht openbaar moet worden gemaakt.
- 12.4 Eigendom Klantgegevens: Alle gegevens die de Klant in de SaaS-Diensten uploadt of naar de SaaS-Diensten verzendt of via de SaaS-Diensten van zijn relaties verzamelt, uitdrukkelijk met inbegrip van, maar niet beperkt tot, berichtteksten, logo's en handelsmerken van de Klant, huisstijlelementen van de Klant en andere door de Klant opgestelde teksten en afbeeldingen, worden beschouwd als "Klantgegevens" en zijn en blijven volledig en volledig eigendom van de Klant en zijn licentiegevers. WebConcern zal de Klantgegevens niet gebruiken voor enig ander doel dan het leveren van de Diensten aan de Klant, het beheren, onderhouden en verbeteren van de Diensten en het naleven van de toepasselijke wetgeving.

13 Diversen

13.1 Afwijzing van inkoopvoorwaarden van derden: De toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien de Klant een Offerte aanvaardt of een offerte heeft aangevraagd onder verwijzing naar aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Klant (zoals inkoopvoorwaarden van de Klant), dan zijn dergelijke afwijkende of aanvullende voorwaarden niet van toepassing tussen de partijen, tenzij deze uitdrukkelijk zijn aanvaard in een schriftelijke verklaring die is afgegeven en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van WebConcern. In ieder geval hebben de voorwaarden van de Offerte zelf, waaronder deze algemene voorwaarden, voorrang boven eventuele afwijkende voorwaarden van de Klant.

13.2 Niet benaderen van werknemers van WebConcern: Voor de toepassing van deze clausule is een "WebConcern-werknemer" elke persoon die voor WebConcern werkt of in de afgelopen 24 maanden voor WebConcern heeft gewerkt op welke basis dan ook, inclusief als werknemer, freelancer of als gedetacheerde werknemer (uitzendkracht) en die Diensten heeft uitgevoerd voor Opdrachtgever in het kader van een Opdracht voor Opdrachtgever. Het is de Klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van enige Opdracht die tussen WebConcern en de Klant tot stand is gekomen en tot 24 maanden nadat de levering van Diensten uit hoofde van alle Opdrachten tussen WebConcern en de Klant is beëindigd:

- a. medewerkers van WebConcern direct of indirect in dienst te nemen of op enige andere basis werkzaamheden te laten verrichten voor de Klant of voor een onderneming die verwant is aan of gelieerd is aan de Klant; noch
- b. op enigerlei wijze bevorderen, uitlokken, verzoeken of anderszins stimuleren of vergemakkelijken dat een derde partij direct of indirect werknemers van WebConcern in dienst neemt of op enigerlei andere basis werknemers van WebConcern werk laat uitvoeren voor deze derde partij.

Voor elke overtreding van deze clausule zal de Klant een boete krijgen van EUR 100.000, of indien hoger een boete gelijk aan het totale bruto jaarinkomen van de betreffende WebConcern Medewerker. Het recht van WebConcern om betaling van deze boete te vorderen, laat onverlet het recht om ook de naleving van deze clausule af te dwingen en schade te vorderen die is geleden als gevolg van een schending van deze clausule. Indien de Klant de Diensten van WebConcern inkoopt ten behoeve van een derde (bijvoorbeeld om de Klant te assisteren bij het uitvoeren van Diensten aan een dergelijke derde), dan dient de Klant ervoor te zorgen dat een dergelijke derde ook volledig voldoet aan deze clausule en is de Klant aansprakelijk voor elke schending van deze clausule door een dergelijke derde, alsof de Klant zelf deze clausule zou hebben geschonden.

13.3 Toepasselijk recht: Deze voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.

13.4 Geschillenbeslechting: Alle geschillen die ontstaan in verband met deze voorwaarden of een overeenkomst waarop zij van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de exclusieve rechtspraak van de bevoegde rechter te Amsterdam, Nederland.

13.5 Verplichting om in der minne te beslechten: Een gerechtelijke procedure zal, behoudens een onmiddellijke voorlopige voorziening, niet gestart worden totdat de

partij die een dergelijke gerechtelijke procedure aanhangig wenst te maken te goeder trouw heeft getracht het geschil buitengerechtelijk te beslechten.