

# Algemene Voorwaarden



# Algemene Voorwaarden TOPdesk

Bij TOPdesk vinden we het belangrijk een goede relatie op te bouwen met onze klanten en willen we graag op een transparante manier zaken doen. Daarom hebben wij geprobeerd heldere, leesbare algemene voorwaarden op te stellen. Op deze manier weet u wat u van ons kunt verwachten en heeft u een beeld van wat wij van u verwachten. Als u vragen heeft over onze voorwaarden, beantwoorden wij deze graag.

Deze algemene voorwaarden worden uitgegeven door TOPdesk Belgium bvba (BE 0891 860 857) en zijn van toepassing op de opdrachten die binnen de klantenkring van TOPdesk Belgium bvba worden uitgevoerd.

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Algemene bepalingen en toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten met TOPdesk waarbij goederen en/of diensten worden geleverd. De specifieke afspraken die wij met u maken in een schriftelijke en ondertekende overeenkomst prevaleren boven deze algemene voorwaarden.

1.2 Als er zich een probleem voordoet dat niet nadrukkelijk is beschreven in deze voorwaarden, dan zoekt TOPdesk samen met klant naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is.

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. In zoverre dit mogelijk is, zullen de clausules echter zo begrepen worden dat zij wel wettig en geldig zijn. Indien mogelijk zullen de clausules die nietig zijn, zo gemoduleerd worden dat zij wel wettig en geldig zijn.

1.3 Toepasselijkheid van andere (inkoop)voorwaarde(n) zijn expliciet uitgesloten. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen overeengekomen zijn.

### Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van TOPdesk zijn vrijblijvend, tenzij door TOPdesk schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan TOPdesk opgegeven eisen, specificaties van de prestaties en andere gegevens waarop TOPdesk zijn aanbieding heeft gebaseerd.

### Artikel 3 Prijs en betaling

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



3.2 Aan een door TOPdesk afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan TOPdesk kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door TOPdesk te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3 Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts)personen tegenover TOPdesk hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst. Daarbij is leidend of zij een partij zijn in de overeenkomst.

3.4 Met betrekking tot de door TOPdesk verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van TOPdesk volledig bewijs op

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, verklaart klant zich uitdrukkelijk akkoord met eventuele prijswijzigingen van geldende prijzen en tarieven

3.6 Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of nadere ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een conventionele interest verschuldigd à rato van 10% per jaar alsook 10% van het openstaand factuurbedrag ten titel van schadevergoeding met een minimum van 125€ Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan TOPdesk de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van TOPdesk onverlet. Tevens is klant de door TOPdesk gemaakte kosten van een mislukte mediatie en/of arbitrage, indien van toepassing, verschuldigd indien klant bij vonnis of arbitrale beslissing wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

3.8 Indien de bijzondere voorwaarden aan klant toelaten de uitstaande bedragen in verschillende termijnen af te lossen, zal klant, indien hij één termijn niet naleeft, het voordeel verliezen van de gespreide betalingen en wordt het volledige uitstaande bedrag opeisbaar, met inbegrip van de conventionele interesten en schadevergoeding.

3.9 Indien de solvabiliteit van klant in twijfel wordt gebracht, zoals bij het niet of laattijdig betalen van facturen, heeft TOPdesk het recht voor de nog uit te voeren leveringen een voorafgaande betaling op te leggen, dan wel zekerheden te vragen, bij gebreke waaraan TOPdesk gerechtigd is de overeenkomst onmiddellijk eenzijdig te beëindigen zonder dit klant hierdoor aanspraak kan maken op een schadevergoeding.

3.10 Bij niet betaling van de facturen op de vervaldag om welke reden ook, behoudt TOPdesk zich het recht voor om de uitvoering van alle lopende bestellingen of uit te voeren diensten te schorsen en dit zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling en zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding in hoofde van klant.

#### **Software as a Service.**

3.11 Uitvoering van de door TOPdesk te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant verbindt er zich toe voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.



3.12 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door TOPdesk verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

**Programmatuur.**

3.13 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- bij aflevering doch uiterlijk drie maanden na ontvangst van de opdracht.
- of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

**Ontwikkeling programmatuur.**

3.14 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

3.15 In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.

3.16 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

**Onderhoud van programmatuur en Support.**

3.17 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

3.18 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf de datum van aflevering. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruikmaakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

**Advisering en Consultancy.**

3.19 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door TOPdesk verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

**Opleiding en trainingen.**

3.20 TOPdesk kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. TOPdesk kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van TOPdesk.



## Artikel 4 Duur en beëindiging van de overeenkomst

4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of TOPdesk de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de desbetreffende periode.

4.3 Indien en zodra de overeenkomst vanwege opzegging, een mogelijkheid voorzien in artikel 12, of enig andere oorzaak, eindigt vervalt enig gebruiksrecht op hetgeen TOPdesk aan klant leverde onmiddellijk. Klant dient daarop het gebruik van de software en/of diensten direct te staken en gestaakt te houden.

Bij niet naleving van voormelde bepaling, is klant een forfaitaire schadevergoeding van 500€ per inbreuk verschuldigd, onder voorbehoud van hoger aan te tonen schade door TOPdesk.

Indien partijen nadrukkelijk een eeuwigdurende licentie zijn overeengekomen geldt deze bepaling voor wat betreft de licentie niet.

## Artikel 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

5.1 Klant en TOPdesk garanderen dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke of gerechtelijke plicht openbaarmaking van deze gegevens gebiedt. Dit verbod geldt niet voor TOPdesk indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende vertrouwelijke gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak of een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door TOPdesk.

De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Klant erkent dat de van TOPdesk afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

5.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan TOPdesk betaalt.

Bij niet naleving van voormeld artikel 5.2 zal klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van 5.000€ per inbreuk, onder voorbehoud van hoger aan te tonen schade door TOPdesk.



## Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant TOPdesk op eerste verzoek schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

6.2 Indien in het kader van de dienstverlening het vereist is om een bewerkersovereenkomst te sluiten heeft TOPdesk hiervoor een standaard bewerkersovereenkomst waarin duidelijke afspraken staan met betrekking tot haar rol als Bewerker en de rol van u als klant als Verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

6.3 Klant vrijwaart TOPdesk voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is,

6.4 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van TOPdesk door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart TOPdesk tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 7 Beveiliging

7.1 TOPdesk garandeert niet dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

7.2 De door of vanwege TOPdesk aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. TOPdesk is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. TOPdesk is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van toegangs- of identificatiecodes.

7.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen.

## Artikel 8 Intellectueel Eigendom

8.1 Indien TOPdesk bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van TOPdesk niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van TOPdesk aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.



8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmaterialen of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij TOPdesk diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

8.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

8.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het TOPdesk steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

8.5 TOPdesk vrijwaart klant tegen elke bewezen aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door TOPdesk zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant TOPdesk onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan TOPdesk. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan TOPdesk verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan TOPdesk ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van TOPdesk in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van TOPdesk wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

8.6 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan TOPdesk van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart TOPdesk tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

8.7 TOPdesk is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

## Artikel 9 Medewerkingsverplichtingen

9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal TOPdesk steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en



noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen.

9.2 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit. Ingeval medewerkers van TOPdesk op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. TOPdesk is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.

9.3 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart TOPdesk voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van TOPdesk, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door TOPdesk ingezette medewerkers kenbaar maken.

9.4 Indien klant in verband met de diensten en producten van TOPdesk programmatuur, apparatuur of andere middelen aan TOPdesk ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke TOPdesk nodig mocht hebben.

9.5 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door TOPdesk geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

9.6 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

9.7 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan. TOPdesk is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten.

## Artikel 10 Informatieverplichtingen

10.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door TOPdesk mogelijk te maken, zal klant TOPdesk steeds tijdig en op eerste verzoek alle door TOPdesk te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

10.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan TOPdesk verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de TOPdesk kenbare onjuistheden bevatten, zal TOPdesk hierover navraag doen bij klant.

10.3 In verband met de continuïteit zullen partijen een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van TOPdesk als zodanig fungeren. Contactpersonen zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.

10.4 TOPdesk is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.





## Artikel 11 Termijnen

11.1 Alle door TOPdesk genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn louter indicatief, binden TOPdesk niet en zijn vastgesteld naar beste weten op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan TOPdesk zijn meegedeeld. TOPdesk spant zich er naar behoren voor in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen.

11.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen TOPdesk en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

11.3 De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt TOPdesk niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt TOPdesk wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant TOPdesk een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat TOPdesk in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is TOPdesk gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

11.5 TOPdesk is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Uitvoering van maatwerk zal niet geschieden tenzij partijen dit overeengekomen zijn.

## Artikel 12 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

12.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

Indien de overeenkomst wordt beëdigd ingevolge een toerekenbare tekortkoming in hoofde van klant, is deze laatste een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 20.000€ verschuldigd onder voorbehoud van door TOPdesk hoger aan te tonen schade.

12.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, Bedragen die TOPdesk vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst



reeds heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van 1 maand in acht te worden genomen. TOPdesk zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

12.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel schriftelijk beëindigen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. TOPdesk kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel beëindigen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. TOPdesk is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van TOPdesk zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van TOPdesk vereist is.

## Artikel 13 Aansprakelijkheid van TOPdesk

13.1 De totale aansprakelijkheid van TOPdesk wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van TOPdesk voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen:

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) redelijke kosten die klant zou moeten maken om de prestatie van TOPdesk aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door de klant wordt ontbonden
- b) redelijke kosten die klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen door dat TOPdesk, behoudens overmacht, een leverdatum niet heeft kunnen leveren
- c) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade en voor zover deze vaststelling betrekking heeft op de directe schade in de zin van deze voorwaarden;



- d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

13.2 De totale aansprakelijkheid van TOPdesk voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderd- vijftig duizend euro).

13.3 De aansprakelijkheid van TOPdesk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan TOPdesk voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan TOPdesk voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van TOPdesk verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

13.4 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van TOPdesk laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van TOPdesk welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

13.5 Tenzij nakoming door de TOPdesk blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van TOPdesk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant TOPdesk uiterlijk binnen 5 werkdagen na de toerekenbare tekortkoming schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en TOPdesk ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat TOPdesk in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade uiterlijk 5 werkdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TOPdesk meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen TOPdesk vervalt door het enkele verloop van 6 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsovereenkomst tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

13.7 Klant vrijwaart TOPdesk voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door TOPdesk geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

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

## Artikel 14 Overmacht

14.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van TOPdesk wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van TOPdesk (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan TOPdesk zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het



gebruik door klant aan TOPdesk is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

14.2 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 15 Wijziging en meerwerk

15.1 Indien TOPdesk op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van TOPdesk. TOPdesk is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

15.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal TOPdesk klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## Artikel 16 Garantie

### Dienstverlening

16.1 TOPdesk garandeert niet dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. TOPdesk zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 17.4 in de programmatuur in de mate van het mogelijke en binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door TOPdesk zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij TOPdesk zijn gemeld. TOPdesk kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. TOPdesk garandeert niet dat gebreken in programmatuur die niet zelf door TOPdesk is ontwikkeld, zullen worden verholpen. TOPdesk is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, zal TOPdesk volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel van programmatuur die niet zelf door TOPdesk is ontwikkeld aan klant in rekening brengen.

16.2 Klant zal op basis van de door TOPdesk verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. TOPdesk zal op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door TOPdesk te stellen (financiële) voorwaarden.

16.3 TOPdesk garandeert niet dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. TOPdesk beschikt daartoe een redelijke termijn.

### Programmatuur



16.4 TOPdesk zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van vierentwintig maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen vierentwintig maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij TOPdesk zijn gemeld. TOPdesk staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. TOPdesk garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval TOPdesk volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

16.5 TOPdesk kan daarenboven volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan TOPdesk toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van TOPdesk wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

16.6 Herstel van fouten geschiedt op een door TOPdesk te bepalen locatie en wijze. TOPdesk is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

16.7 TOPdesk is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens,

16.8 TOPdesk heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook aangaande het herstel van fouten die na afloop van de in 16.4 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

#### **Ontwikkeling programmatuur**

16.9 Het bepaalde in lid 4 tot en met lid 8 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 17 Aflevering, installatie en acceptatie.**

#### **Programmatuur**

17.1 Levering van de software zal geschieden op een door partijen vastgelegde datum, doch indien er geen datum is vastgelegd uiterlijk drie maanden na ontvangst van de opdracht door het toesturen van een zogeheten link, daarmee is de software direct beschikbaar. Inrichten en installeren van de software is de verantwoordelijkheid van de klant, de verplichtingen van TOPdesk in deze context gaan niet verder dan ondersteuning hierin in de vorm van de consultancy die wordt afgenomen.

17.2 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van TOPdesk op grond van de garantieregeling van artikel 16 (Garantie). In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door TOPdesk uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

17.3 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in 17.4 tot en met 17.11 van toepassing.

17.4 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door TOPdesk schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is



alleen sprake indien klant deze kan bewijzen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden de fouten uiterlijk 5 werkdagen na ontdekking ervan schriftelijk mee te delen aan TOPdesk. TOPdesk heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

17.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door TOPdesk uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Partijen kunnen schriftelijk een afwijkende termijn overeen komen. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

17.6 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door TOPdesk schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

17.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- b. indien TOPdesk vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in 17.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens 17.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

17.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan TOPdesk rapporteren. TOPdesk zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij TOPdesk gerechtelijk is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.

17.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan,. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

17.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

17.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat TOPdesk gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door TOPdesk is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.



### **Ontwikkeling programmatuur**

17.12 Het bepaalde in dit artikel inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

17.13 Tenzij TOPdesk op grond van de overeenkomst de programmatuur op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal TOPdesk op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant leveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

17.14 Het bepaalde in dit artikel inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 18 Overdracht van rechten en verplichtingen**

18.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

18.2 TOPdesk is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

### **Artikel 19 Toepasselijk recht en geschillen**

19.1 De overeenkomsten tussen TOPdesk en klant worden beheerst door het Belgisch recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

Geschillen welke tussen TOPdesk en klant zouden ontstaan naar aanleiding van een tussen TOPdesk en klant afgesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig de reglementen van het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie (CEPINA) een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van partijen tot het treffen van conservatoire maatregelen.

Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gereede partij steeds een ICT mediatie conform het ICT mediatie reglement van het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie beginnen. ICT mediatie conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid.

Partijen zijn gerechtigd een bestaand geschil te laten beslechten door een rechtbank, waarbij enkel de Rechtbank van Antwerpen bevoegd zijn.

## **Dienstverlening**

### **Artikel 20 Uitvoering**

20.1 TOPdesk zal zich naar beste vermogen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van TOPdesk worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst TOPdesk uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd



en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

20.2 TOPdesk is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt,

20.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is TOPdesk steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

## Artikel 21 Service Level Agreement

21.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal TOPdesk steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

21.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door TOPdesk aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van TOPdesk zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door TOPdesk gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## Artikel 22 Back-up

22.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal TOPdesk met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. TOPdesk zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij TOPdesk gebruikelijke termijn.

22.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## Software as a Service (SaaS)

### Artikel 23 Uitvoering SaaS-dienst

23.1 TOPdesk verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij om buiten de reikwijdte en omvang van een verschaft licentie derden gebruikt te laten maken van de door TOPdesk verleende diensten op het gebied van SaaS.

23.2 Indien TOPdesk op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

23.3 TOPdesk is gerechtigd wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aan te brengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal TOPdesk klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze





verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften

23.4 TOPdesk kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. TOPdesk is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

23.5 TOPdesk kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. TOPdesk zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze indien mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.

## Artikel 24 Bescherming van persoonsgegevens

24.1 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Europese Verordening 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het er voor dat TOPdesk ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.

## Artikel 25 Gebruiksvoorwaarden

25.1 TOPdesk zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.

25.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan TOPdesk een vergoeding in rekening brengen.

## Licenties anders dan SaaS

### Artikel 26 Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen

26.1 TOPdesk stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen.



26.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door TOPdesk en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

26.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

26.4 TOPdesk is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

26.5 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

26.6 Klant zal op eerste verzoek van TOPdesk onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van TOPdesk uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van TOPdesk toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. TOPdesk zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

26.7 De tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, zal nimmer als koopovereenkomst worden beschouwd.

26.8 TOPdesk is enkel verplicht tot onderhoud voor zover, en in hoeverre, dat schriftelijk is overeengekomen tussen partijen.

## Nadere bepalingen

### Artikel 27 Wijzigingen in de programmatuur

27.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TOPdesk. TOPdesk is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van TOPdesk- aangebrachte wijzigingen.

### Artikel 28 Programmatuur van toeleveranciers

28.1 Indien en voor zover TOPdesk programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen TOPdesk en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door TOPdesk schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt.



28.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en TOPdesk om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## Artikel 29 Uitsluitingen

29.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van TOPdesk op grond van de overeenkomst, en zullen aan klant afzonderlijk worden aangerekend tegen de gebruikelijke tarieven van TOPdesk.

## Artikel 30 Beheer en recovery

30.1 Klant is verantwoordelijk voor het (functioneel) beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

30.2 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

## Artikel 31 Notice and Take Down

31.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.

31.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is TOPdesk steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van TOPdesk data en/of informatie onverwijld van de systemen van TOPdesk verwijderen, bij gebreke waarvan TOPdesk gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. TOPdesk is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 31.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. TOPdesk is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat dit enige aansprakelijkheid noch recht op schadevergoeding doet ontstaan



## Ontwikkeling programmatuur

### Artikel 32 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur

32.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan TOPdesk zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

32.2 TOPdesk zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan TOPdesk verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

32.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant garandeert een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is TOPdesk gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

32.4 Indien partijen gebruikmaken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 32.3, dan is het bepaalde in artikel 17.2, artikel 17.5 tot en met 17.9 en artikel 16.4 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). TOPdesk is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

32.5 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal TOPdesk de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

32.6 Desgevraagd zal klant TOPdesk in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.

32.7 In de prestatieverplichtingen van TOPdesk zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door TOPdesk tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan TOPdesk verlangen dat klant daarvoor een separate



schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van TOPdesk in rekening gebracht.

## Artikel 33 Gebruiksrecht

33.1 TOPdesk stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

33.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen. In het geval dat klant zelf wijzigingen aanbrengt in de programmatuur vervalt enig garantie van TOPdesk en zal daarop geen onderhoud of ondersteuning geleverd worden.

33.3 TOPdesk is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

33.4 Het bepaalde in artikel 26 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

33.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 33.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur.

## Ontwikkeling programmatuur, onderhoud en support

### Artikel 34 Onderhoudsdiensten

34.1 Indien overeengekomen verricht TOPdesk onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 17 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 35.

34.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd en schriftelijk melden aan TOPdesk uiterlijk 5 werkdagen na ontdekking van de fout. Na ontvangst van de melding zal TOPdesk zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures zich naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van TOPdesk op de door TOPdesk te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. TOPdesk is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

34.3 Het bepaalde in de artikelen 16.6 en 16.7 is van overeenkomstige toepassing.

34.4 Indien TOPdesk het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.



34.5 Klant zal alle door TOPdesk verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

34.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door TOPdesk zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien TOPdesk dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent TOPdesk het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

34.7 Het onderhoud door TOPdesk laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## Artikel 35 Nieuwe versies van programmatuur

35.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van TOPdesk.

35.2 TOPdesk kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met TOPdesk aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald.

35.3 TOPdesk kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is en voor zover dat redelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

## Artikel 36 Supportdiensten

36.1 Indien de dienstverlening van TOPdesk op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal TOPdesk telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. TOPdesk kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. TOPdesk zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. TOPdesk staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van TOPdesk

36.2 Indien de dienstverlening van TOPdesk op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-by-diensten' omvat, zal TOPdesk één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van



de programmatuur. TOPdesk staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

36.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## Advisering en Consultancy

### Artikel 37 Uitvoering advies en consultancydiensten

37.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal TOPdesk zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

37.2 De dienstverlening van TOPdesk wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van TOPdesk.

37.3 Het gebruik dat klant maakt van een door TOPdesk afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant.

## Detacheringsdiensten

### Artikel 38 Detacheringsdiensten

38.1 TOPdesk zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker maximaal veertig uur per week tijdens de voor TOPdesk gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.

38.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien TOPdesk daarmee voorafgaandelijk schriftelijk heeft ingestemd.

38.3 Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen met TOPdesk

38.4 TOPdesk zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij overmacht, ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is TOPdesk steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

38.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd en schriftelijk aan TOPdesk kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. TOPdesk zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. TOPdesk garandeert niet dat



vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van de klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

## Artikel 39 Duur van de detacheringsovereenkomst

39.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

## Artikel 40 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

40.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij klant gebruikelijke tijden en duur. Klant staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.

40.2 Klant zal TOPdesk informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

40.3 Klant is jegens TOPdesk en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

## Artikel 41 Overwerkvergoeding en reistijd

41.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij TOPdesk gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktarief of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktarief, het bij TOPdesk gebruikelijke overwerktarief verschuldigd

41.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij TOPdesk gebruikelijke regels en maatstaven.

## Artikel 42 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

42.1 TOPdesk zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met klant te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. TOPdesk vrijwaart klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant TOPdesk onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan TOPdesk. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en





medewerking aan TOPdesk verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

42.2 TOPdesk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

## Opleidingen en trainingen

### Artikel 43 Aanmelding en annulering

43.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door TOPdesk.

43.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van TOPdesk.

43.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van TOPdesk aanleiding geeft, is TOPdesk gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. TOPdesk behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. TOPdesk is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

43.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij TOPdesk gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

### Artikel 44 Uitvoering opleiding

44.1 Klant aanvaardt dat TOPdesk de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

44.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door TOPdesk voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

44.3 Indien TOPdesk bij de uitvoering van de opleiding gebruikmaakt van eigen apparatuur of programmatuur, garandeert TOPdesk niet dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien TOPdesk de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

44.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

44.5 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.