

Artikel 1. Definities
Artikel 2. Aanbod en aanvaarding
Artikel 3. Uitvoering van de Dienst
Artikel 4. Oplevering
Artikel 5. Meerwerk
Artikel 6. Duur en opzegging
Artikel 7. Prijzen
Artikel 8. Betalingsvoorwaarden
Artikel 9. Rechten van intellectueel eigendom
Artikel 10. Aansprakelijkheid
Artikel 11. Overmacht
Artikel 12. Ontwikkeling van programmatuur
Artikel 13. Onderhoud van programmatuur
Artikel 14. Service-, Onderhoudscontract Strippenkaart
Artikel 15. Cursussen
Artikel 16. Saas-dienstverlening
Artikel 17. Online Marketing
Artikel 18. Beschikbaarheid van de Dienst
Artikel 19. Storingen, onderhoud en back-up
Artikel 20. Geheimhouding
Artikel 21. Personeel
Artikel 22. Wijzigingen Algemene Voorwaarden
Artikel 23. Slotbepalingen

## Artikel 1. Definities

1. Hayona: Hayona B.V., gevestigd te Nunspeet en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 08106477.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Hayona een Overeenkomst heeft afgesloten.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de activiteit(en) die Hayona voor Opdrachtgever zal verrichten, zoals in de Overeenkomst gespecificeerd.
5. Duurovereenkomst: een Overeenkomst die strekt tot het periodiek verrichten/leveren van Diensten gedurende een zekere termijn (bijvoorbeeld SaaS dan wel een abonnement).
6. Overeenkomst: de (Duur)overeenkomst tussen Hayona en Opdrachtgever, krachtens welke Hayona de Dienst zal uitvoeren/leveren, zoals beschreven in de offerte.
7. Gebruiker: De gebruiker van de Dienst, welke door Opdrachtgever is opgegeven (bijvoorbeeld een medewerker).
8. Framework: een verzameling van reeds door Hayona ontwikkelde en in eigendom zijnde componenten (programmatuur/code) waarop Hayona eventueel een nieuwe omgeving/applicatie/marketing site ten behoeve van Opdrachtgever kan bouwen. Dit kan ook programmatuur van derden zijn.
9. Issue: Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
10. Algemene Cursus: een Cursus verzorgd op initiatief van Hayona bedoeld voor meerdere partijen.
11. Cursus: een door Hayona verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training;
10. Schriftelijk: op papier.
11. Website: [www.hayona.nl](http://www.hayona.nl)

## Artikel 2. Aanbod en aanvaarding

1. Hayona zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Indien

de offerte akkoord wordt bevonden door Opdrachtgever, komt de Overeenkomst tot stand.

2. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Hayona het recht de prijzen hierop aan te passen.
3. Op de Overeenkomst, aanbiedingen en offertes zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Hayona alleen bindend indien en voor zover deze door Hayona uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
5. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden artikel 22.
6. De Overeenkomst loopt vanaf het moment dat deze Overeenkomst door Opdrachtgever is geaccordeerd (elektronisch dan wel Schriftelijk).
7. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

- 1. de Overeenkomst;
- 2. de bewerkersovereenkomst;
- 3. het onderhoudscontract voor websites
- 4. het servicecontract voor online marketing;
- 5. de eventuele bijlagen;
- 6. deze Algemene Voorwaarden;
- 7. eventuele aanvullende voorwaarden.

## Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

1. Voor zover niet Schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Hayona dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Hayona slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Hayona het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met instemming van Opdrachtgever worden doorberekend.
3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Hayona aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Hayona beschikbaar worden gesteld.

## Artikel 4. Oplevering

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een standaard Dienst, dan zal Hayona na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst te leveren.

2. Indien in ieder geval één van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van "(op)geleverd":
  - door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
  - door een mededeling van Hayona aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is;
  - door een Schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door Hayona.
3. Door Hayona opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Hayona is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragingsschade.
5. Opdrachtgever dient binnen 7 dagen na oplevering de resultaten dan wel een fase van een maatwerk Dienst te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt op basis van overeengekomen functionele of technische specificaties, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. Afkeuring dient gemotiveerd te gebeuren.
6. Indien Opdrachtgever een resultaat, zoals beschreven in het vorige lid, geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Hayona zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Indien voorgenoemde door Hayona is voltooid, geldt het resultaat dan wel de (maatwerk) Dienst tussen partijen als geaccepteerd.

## Artikel 5. Meerwerk

1. Indien Hayona op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever worden vergoed op basis van nacalculatie. Hayona is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en Hayona kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Hayona kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Hayona Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## Artikel 6. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst een Duurovereenkomst betreft wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van twaalf maanden, tenzij Schriftelijk anders overeenkomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de voorgenoemde periode, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde

periode, tenzij Schriftelijk anders overeenkomen. Tussentijdse opzegging door Opdrachtgever is niet toegestaan.

2. Indien de Dienst strekt tot ontwikkeling van programmatuur, adviezen of andere werken, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst aangegeven duur. Tenzij anders wordt overeengekomen kan de Overeenkomst niet tussentijds worden beëindigd.
3. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Hayona het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten dan wel te beëindigen (zulks ter keuze van Hayona) zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Hayona op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## Artikel 7. Prijzen

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Hayona zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Hayona gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Hayona zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden.
4. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Hayona gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een Duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 4% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
5. Alle voor Hayona uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 8. Betalingsvoorwaarden

1. Hayona zal voor alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur sturen aan Opdrachtgever.
2. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst betreft, zal Opdrachtgever maandelijks bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag aan Hayona voldoen.
3. Na het verstrijken van veertien dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Hayona.
4. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Hayona.

5. Hayona kan verlangen dat de Diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient Hayona hiervoor te machtigen middels een rechtsgeldige SEPA-machtiging.
6. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Hayona het recht om administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten (met een minimum van 250 euro), daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien is het gehele bedrag voor de resterende contractstermijn door Hayona direct opeisbaar en is Hayona gerechtigd andere diensten, die bij Hayona worden afgesloten, op te schorten.
8. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
9. In bovenstaande gevallen heeft Hayona voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

## **Artikel 9. Rechten van intellectueel eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder het Framework, maatwerk daarop, de adviezen van Hayona, Cursussen, alsmede het voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Hayona of diens licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een Schriftelijke en ondertekende akte is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in de akte genoemde werken en rechten. Partijen komen overeen dat configuraties van het Framework geen bescherming genieten in de zin van de Auteurswet.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die Schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de werken niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd om na beëindiging van de Overeenkomst de gecreëerde (web)applicaties, zoals aangegeven in het vorige lid, op andere wijze te exploiteren en/of (weder) te gebruiken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de werken.
5. Het is Hayona toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de werken. Indien Hayona door middel van technische bescherming de werken heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

6. Ieder(e) gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken dat/die buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 euro per inbreuk makende handeling en per dag dat deze voortduurt, betalen aan Hayona, onverminderd het recht van Hayona om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Hayona voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Hayona van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Hayona, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 5.000 euro (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van Hayona voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schade toebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van Hayona voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in artikel 10 lid 1 en 10 lid 2 genoemde gevallen rust op Hayona geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.1 tot en met 10.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Hayona.
5. De aansprakelijkheid van Hayona wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Hayona onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Hayona ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Hayona in staat is adequaat te reageren.
6. Hayona is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Zie artikel 11 voor overmacht.

7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 60 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Hayona meldt.

8. Opdrachtgever vrijwaart Hayona voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Hayona geleverde zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever zal Hayona tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (haar Gebruikers).

## **Artikel 11. Overmacht**

1. Hayona is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Hayona geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Hayona niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service -attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Hayona door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Hayona kan worden gevergd.

3. Hayona kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voor zover Hayona ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Hayona gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

## **Artikel 12. Ontwikkeling van programmatuur**

1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het ontwikkelen van programmatuur, zullen Partijen Schriftelijk (in de Overeenkomst) specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Hayona zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.

2. Hayona is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op

te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3. Hayona heeft het recht gebruik te maken van software, programmatuur en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van programmatuur. De verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de programmatuur ligt bij Opdrachtgever. Hayona is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juiste werking van software, programmatuur en componenten van derden, inclusief open source software.

4. De broncode van het Framework zal nimmer worden verstrekt (deze is te allen tijde gecompileerd). Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van overige programmatuur en de bij de ontwikkeling van die programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

5. Indien een acceptatietest is afgesproken, wordt de programmatuur geacht te zijn aanvaard na succesvol voltooien van de acceptatietest door Opdrachtgever.

In alle andere gevallen wordt de programmatuur geacht te zijn aanvaard na het verstrijken van de overeengekomen garantieperiode na oplevering van de programmatuur door Hayona

6. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verleent Hayona Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Zie het volgende lid voor eventuele gebruiksrechten op het Framework.

7. Het is Opdrachtgever expliciet verboden enige actie te ondernemen met als doel of strekking de broncode van het Framework te achterhalen of te verkrijgen, alsmede om derden behulpzaam te zijn bij dergelijke acties.

## **Artikel 13. Onderhoud van programmatuur**

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot onderhoud van programmatuur (de webapplicatie) van Opdrachtgever, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Hayona, voor de duur, zoals opgenomen in artikel 6 lid 1, door middel van het Hayona Onderhoudscontract of Hayona Strippenkaart (zie artikel 14), de volgende onderhoudsactiviteiten ten behoeve van Opdrachtgever uitvoeren (limitatief):

- het monitoren van de werking van de programmatuur en het melden van kleine gebreken (bugs) die reproduceerbaar zijn of storingen;
- het installeren van nieuwe of bestaande versies van het Framework.

3. Ten aanzien van de volgende onderhoudsactiviteiten, maar niet beperkt daartoe, wordt door Hayona bepaald of deze al dan niet onder

het Hayona Onderhoudscontract of Strippenkaart vallen:

- het corrigeren van door Opdrachtgever of Hayona geconstateerde kleine gebreken (bugs);
- storingen als gevolg van updates of nieuwe versies van de programmatuur;
- storingen als gevolg van fouten in de hosting;
- het aanpassen van de programmatuur indien dit als gevolg van wetswijzigingen noodzakelijk wordt;
- het aanpassen van de interfaces en protocollen teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de programmatuur te gebruiken in samenhang met andere programmatuur, apparatuur en besturingsprogrammatuur;
- het anders dan in het kader van de normale nieuwe versies en/of releases op verzoek van Opdrachtgever in de programmatuur inbouwen van nieuwe functionaliteit;
- het op verzoek van Opdrachtgever herstellen van niet aan Hayona toerekenbare beschadigingen in de programmatuur of data.

## **Artikel 14. Hayona Onderhoudscontract, Servicecontract en Strippenkaart**

1. Hayona Onderhoudscontract, Servicecontract en Strippenkaart zijn diensten van Hayona waarvoor de uren vooraf dienen te worden ingekocht en waarvan de hoeveelheid uren bij aanvang van de Overeenkomst wordt bepaald. Alle extra uren worden op basis van nacalculatie tegen het standaard uurtarief van Hayona bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
2. Hayona zal naar eer en geweten een urenadministratie bijhouden voor de uren die zij aan de Diensten (onderhoud of meerwerk) besteedt. Bestede tijd wordt naar het dichtstbijzijnde halve uur afgerond.
3. Hayona heeft de mogelijkheid om Issues te bundelen. De gebundelde uren worden in het geval van meerwerk ter accordering (per e-mail) aan Opdrachtgever voorgelegd.
4. Door afname van Hayona Servicecontract, Onderhoudscontract of Strippenkaart zal Hayona zich inspannen om daarmee in de planning rekening te houden.
5. Hayona zal voorafgaand aan het afnemen van de Strippenkaart en maandelijks voor het Hayona Onderhoudscontract en Servicecontract een factuur sturen voor het daarvoor verschuldigde bedrag.
6. In geval van opzegging van de Overeenkomst dan wel Onderhoudscontract of Servicecontract kunnen de door Opdrachtgever nog niet bestede uren niet worden gecrediteerd.
7. De strippenkaart komt na een duur van 12 maanden te vervallen.

## **Artikel 15. Cursussen**

1. Indien de opdracht (mede) strekt tot het verzorgen van een Cursus door Hayona, zijn daarop de aanvullende voorwaarden uit dit artikel van toepassing.
2. Bij een Interne Cursus is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Hayona benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de Cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen. Bij een Algemene Cursus zal Hayona zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende Algemene Cursus.
3. Bij een Interne Cursus heeft Opdrachtgever tot 14 (veertien) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de Cursus het recht om de Cursus te annuleren of te

verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.

4. Bij een Algemene Cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Hayona zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever Hayona pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de Cursus is bereikt, zal Hayona de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Hayona zal hierover tijdig mededeling doen.

5. Het is Hayona toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de Algemene Cursus te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Algemene Cursus van op de hoogte gesteld.

6. Opdrachtgever heeft tot vier weken voor de (eerste) datum van de Algemene Cursus het recht om deelname uitsluitend schriftelijk te annuleren. De prijs voor deelname wordt vervolgens kwijtgescholden. Bij annulering binnen vier weken voor de datum van de Algemene Cursus blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot en met de eerste dag van de Algemene Cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

## **Artikel 16. SaaS-dienstverlening**

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende SaaS geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Het is niet toegestaan om de Dienst te gebruiken op een manier die in strijd is met de rechten van derden.
3. Opdrachtgever bepaalt volledig zelf de inhoud van de met behulp van de Dienst gecreëerde (web)applicaties. Hayona heeft geen kennis van de inhoud van deze (web)applicaties. Mochten (web)applicaties dan wel informatief onjuist en/of onrechtmatig zijn, dan draagt Opdrachtgever daar volledig zelfstandig alle verantwoordelijkheid voor. Hayona aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of toegankelijk gemaakte (web)applicaties dan wel informatie. Opdrachtgever vrijwaart Hayona voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtgever met behulp van de Dienst ontwikkelde (web)applicaties onrechtmatig zijn, dan wel dat er onrechtmatige informatie via de (web)applicatie wordt weergegeven.
4. Mocht Hayona een redelijk vermoeden hebben van dan wel tot het besef komen dat de (web)applicaties, die Opdrachtgever met behulp van de Dienst heeft ontwikkeld, onrechtmatig zijn, dan kan Hayona direct handelen om de toegang daartoe te blokkeren. In geen geval zal Hayona aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.
5. Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van Opdrachtgever mag worden verwacht.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om bij enig gebruik van de Dienst de indruk te wekken dat

Opdrachtgever een partner van Hayona is, tenzij Hayona daar uitdrukkelijk, schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst voor meer dan één onderneming te gebruiken dan wel meerdere Opdrachtgevers te laten werken op één omgeving.

8. Het is de Opdrachtgever toegestaan om Gebruikers aan te maken. Hiervoor is Opdrachtgever een vergoeding aan de Dienst verschuldigd. Opdrachtgever kan aan deze Gebruikers bepaalde rechten toekennen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het handelen van deze Gebruikers.

9. Hayona kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, Gebruikers of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Hayona bevoegd aan Opdrachtgever een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld dan wel de Dienst te blokkeren, waardoor de door Opdrachtgever gecreëerde (web)applicaties niet langer bereikbaar zijn. Het blokkeren van de Dienst is eveneens toegestaan indien Opdrachtgever naar oordeel van Hayona onevenredig veel capaciteit gebruikt van de server(s). Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien het limiet voor opslagruimte, capaciteit of dataverkeer is bereikt.

10. Indien naar het oordeel van Hayona door Opdrachtgever een gevaar ontstaat voor het functioneren van de server(s) of het netwerk van Hayona of derden, in het bijzonder door het overmatig opvragen of verzenden gegevens, is Hayona gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

11. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze voorwaarden heeft Hayona het recht de toegang tot accounts dan wel hosting te blokkeren en om de Opdrachtgever de toegang tot de Dienst te ontzeggen.

12. Het is Opdrachtgever toegestaan nieuwe Gebruikers toe te voegen met als doel toegang tot de Dienst te verlenen. Indien een Gebruiker wordt toegevoegd, zal Opdrachtgever bij ingang van de eerste dag van de volgende maand een vergoeding voor de nieuwe Gebruiker verschuldigd zijn. Deze door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding, voor Gebruiker, geldt gedurende de resterende contractperiode (zie artikel 6 lid 1).

## Artikel 17. Online Marketing

1. Indien een Dienst (mede) het verbeteren van de vindbaarheid van Opdrachtgevers website en/of diensten in zoekresultaten bij zoekmachines omvat, machtigt Opdrachtgever Hayona automatisch om in Opdrachtgevers naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten.

2. Opdrachtgever aanvaardt uitdrukkelijk dat zoekresultaten en vindbaarheid van de website en/of diensten volledig bepaald worden/wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines. Hayona zal zich inspannen om de positie en zoekresultaten ten gunste van Opdrachtgever te beïnvloeden, maar kan geen enkele garantie geven omtrent het te bereiken resultaat.

3. Indien onderdeel van de Diensten voorts is het onderhoud van reclamecampagnes, bijvoorbeeld bij Google AdWords of andere on- en offline advertentiesystemen,

dan zal Hayona zich inspannen om de afgesproken reclamecampagnes te beheren bij de afgesproken advertentiesystemen. Hieronder vallen ook het beheren van reclamecampagnes bij zoekmachine(s), affiliate(s) en andere leveranciers door het koppelen van de gewenste zoektermen aan relevante pagina's op de website van Opdrachtgever, het verwijderen van slecht presterende onderdelen en het ten minste maandelijks rapporteren van de resultaten van de reclamecampagnes aan Opdrachtgever. Opgegeven (advertentie)budgetten door Hayona zijn indicatief en kunnen hoger uitvallen. Opdrachtgever is zich hiervan bewust.

## Artikel 18. Beschikbaarheid van de Dienst

1. Hayona zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar eigen systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Hayona opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een Onderhoudscontract of Servicecontract. Voor zover niet in een dergelijk contract anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

2. Alleen als dit is overeengekomen in de Overeenkomst of Service Level Agreement zal Hayona regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Hayona opgeslagen data, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.

3. Hayona zal zich inspannen om de door haar gebruikte (webserver)software up-to-date te houden. Hayona is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Hayona is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

4. Indien naar het oordeel van Hayona een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Hayona of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Hayona gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

## Artikel 19. Storingen en onderhoud

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het kiezen en contracteren van diensten en systemen van derden zoals hosting voor websites, open source software en Saas oplossingen.

2. Hayona zal zich binnen het Hayona Onderhoudscontract en Servicecontract inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

- Hayona heeft het recht om haar eigen systemen, netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Hayona zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk op een geschikt moment, dit naar oordeel van Hayona, te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Hayona is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- Hayona heeft het recht het Framework van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Hayona Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen via de Website of per e-mail. Naar oordeel van Hayona kan ten aanzien van Opdrachtgever afgezien worden van een bepaalde aanpassing van het Framework. Hayona is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van het Framework.
- Hayona heeft het recht om componenten van het Framework niet langer van updates te voorzien dan wel te onderhouden.
- Naar oordeel van Hayona wordt gebruik gemaakt van TLS-certificaten ten behoeve van de veilige overdracht van gegevens en communicatie.

## Artikel 20. Geheimhouding

- Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- Hayona zal geen kennisnemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Hayona, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Hayona daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Hayona zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

## Artikel 21. Personeel

- Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Hayona voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Hayona in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Hayona. Onder werknemers van Hayona worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Hayona of van één van de aan Hayona gelieerde ondernemingen of die niet langer dan zes maanden geleden in dienst van Hayona of van één van de aan Hayona gelieerde ondernemingen waren.

## Artikel 22. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

- Hayona behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website,

per elektronische berichtgeving of Schriftelijk. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

- Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum, tenzij Hayona heeft aangegeven dat de oude voorwaarden voor Opdrachtgever van kracht blijven.

## Artikel 23. Slotbepalingen

- Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland.
- Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- De door Hayona ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- Opdrachtgever is er mee akkoord dat Hayona de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen, zonder instemming van Opdrachtgever, aan een derde kan overdragen. Indien Opdrachtgever de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen wilt overdragen aan een derde, dan is Schriftelijke instemming van Hayona vereist.
- Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.