

## **Algemene Voorwaarden AQ-raad management en advies ten behoeve van de levering van Manager4Care**

### **Artikel 1 Definities**

De volgende definities worden gebruikt in deze algemene voorwaarden.

- 1.1 Onder Product wordt verstaan door AQ-raad management en advies geleverde software, door AQ-raad management en advies ontwikkelde website ontwerpen en door AQ-raad management en advies gebouwde websites. De software kan geprogrammeerd zijn door AQ-raad management en advies, of samengesteld zijn uit software componenten van derden.
- 1.2 Onder Dienst wordt verstaan iedere activiteit van AQ-raad management en advies, die niet onder de omschrijving van Product valt.
- 1.3 Onder Contractant wordt verstaan die partij die van AQ-raad management en advies een Product of Dienst afneemt waar deze Algemene Voorwaarden op van toepassing zijn.
- 1.4 Onder Overeenkomst tussen AQ-raad management en advies en Contractant wordt verstaan het gezamenlijk aangaan van levering en acceptatie van Product en/of Dienst volgens de Algemene Voorwaarden. AQ-raad management en advies en de Contractant vormen de Partijen van de Overeenkomst.

### **Artikel 2 Gebruik van deze Algemene Voorwaarden**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de levering van Manager4Care van AQ-raad management en advies aan Contractant.
- 2.2 Afspraken in aanvulling op of in strijd met deze Algemene Voorwaarden dienen schriftelijk te worden gemaakt en door beide partijen te worden ondertekend.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden gaan in per 1 januari 2008.
- 2.4 AQ-raad management en advies heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Voor bestaande Overeenkomsten gelden wijzigingen van de Algemene Voorwaarden bij de eerste-volgende verlenging van het Overeenkomst.
- 2.5 AQ-raad management en advies zal de wijzigingen tijdig schriftelijk of elektronisch bekend maken. Zij zullen in werking treden dertig (30) kalenderdagen na de bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld.
- 2.6 Indien de Contractant een wijziging in de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de Overeenkomst op te zeggen binnen veertien (14) kalenderdagen na de hiervoor in vorige lid vermelde bekendmaking.

### **Artikel 3 Totstandkomen van een Overeenkomst**

- 3.1 Alle niet op officieel AQ-raad management en advies briefpapier uitgebrachte offerte's zijn vrijblijvend.
- 3.2 De overeenkomst komt tot stand als de klant de offerte voor het te leveren Product en/of Dienst schriftelijk of per email bevestigt.

### **Artikel 4 Informatieplicht en medewerking**

De Contractant is verplicht aan AQ-raad management en advies alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en alle noodzakelijke medewerking te verlenen die AQ-raad management en advies nodig heeft voor het goed kunnen leveren van haar product en/of in stand houden van de goede werking van het Product en/of de Dienst(en).

### **Artikel 5 Duur van een Overeenkomst**

- 5.1 Tenzij Partijen anders overeenkomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, met minimale duur van twaalf (12) maanden.
- 5.2 Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan wordt de Overeenkomst stilzwijgend telkens met 12 maanden verlengd.

### **Artikel 6 Beëindiging van de Overeenkomst**

- 6.1 Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan is ieder

der Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor een volgende verlenging van 36 maanden. Dit opzeggen dient schriftelijk te gebeuren, drie maanden (3) voor het verstrijken van de lopende periode.

- 6.2 Indien de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen het einde van de bepaalde termijn met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden (3), tenzij anders is overeengekomen.
- 6.3 Zowel de Contractant als AQ-raad management en advies zijn gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar / zijn verplichtingen voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is, dient eerst een schriftelijke aanmaning inhoudende een redelijke termijn om alsnog de verplichtingen na te komen, te worden verzonden, behoudens de gevallen zoals bedoeld in Artikel 8.
- 6.4 Ieder der partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
  - de wederpartij (voorlopige) surséance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend;
  - de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd;
  - de ondernemingsactiviteiten feitelijk worden gestaakt;
  - de wederpartij in verzuim is
- 6.5 Ongeacht de reden van beëindiging van de Overeenkomst zal AQ-raad management en advies direct na beëindiging van de Overeenkomst de door haar verstrekte codes en passwords die in het kader van Overeenkomst zijn verstrekt, innemen en/of blokkeren tenzij anders is overeengekomen.
- 6.6 Ongeacht de reden van beëindiging van de Overeenkomst is AQ-raad management en advies gerechtigd Contractant redelijke beëindigingskosten in rekening brengen.
- 6.7 Ongeacht de reden van beëindiging van de Overeenkomst zullen alle verplichtingen, die ofwel expliciet ofwel krachtens hun aard van kracht dienen te blijven, onverkort van kracht blijven.
- 6.8 Ongeacht de reden van beëindiging van de Overeenkomst heeft Contractant geen recht meer op het gebruik van het door AQ-raad management en advies geleverde Product en/of Dienst.

#### **Artikel 7 Overmacht**

- 7.1 AQ-raad management en advies is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Contractant indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan haar schuld, of haar door de wet wordt opgelegd. ("overmacht").
- 7.2 Omstandigheden als bedoeld in het vorige lid zijn onder meer, maar niet uitsluitend: storingen in de verbindingen van en met het Internet, storingen in de energie- of materiaalaanvoer, transport-vertragingen, stakingen, uitsluiting, overheidsmaatregelen, het door vervoerders, leveranciers en / of andere derden tekortschieten in de nakoming van hun verplichtingen. Onder deze omstandigheden wordt tevens begrepen iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door AQ-raad management en advies zo bezwaarlijk en / of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheden ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst dat nakoming, naar het oordeel van AQ-raad management en advies, in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.
- 7.3 Gedurende de periode van overmacht is AQ-raad management en advies gerechtigd haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst op te schorten. Indien de tijdelijke overmacht langer dan zes (6) maanden duurt, is de Contractant gerechtigd door middel van een daartoe strekkende buitengerechtigde schriftelijke mededeling de Overeenkomst

te ontbinden, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid van AQ-raad management en advies kan voortvloeien voor kosten of schade die het gevolg zijn van deze beëindiging. Laatstbedoeld recht vervalt evenwel zodra de situatie van overmacht zal zijn opgeheven en het recht tot ontbinding nog niet is ingeroepen.

#### **Artikel 8 Geheimhouding**

Iedere partij is verplicht tot geheimhouding jegens derden van gegevens van vertrouwelijke aard in welke vorm dan ook die zijn verkregen van en over de wederpartij, tenzij deze gegevens in redelijkheid, gelet op de aard daarvan, kunnen worden aangemerkt als niet-vertrouwelijk of de verstrekking van die gegevens noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **Artikel 9 Contractsoverneming**

9.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AQ-raad management en advies is de Contractant niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.

9.2 AQ-raad management en advies is gerechtigd zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van de Contractant de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) over te dragen aan een derde of in onderaanneming uit te besteden.

#### **Artikel 10 Gebruik van het Product en/of de Dienst**

10.1 Het is de Contractant niet toegestaan het Product en/of de Dienst(en) te gebruiken voor handelingen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Algemene Voorwaarden.

10.2 Het is niet toegestaan de het Product en/of de Dienst(en) voor commerciële doeleinden te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van AQ-raad management en advies.

10.3 Het is de Contractant niet toegestaan het Product en/of de Dienst(en) aan een derde te verhuren, te verkopen of op welke wijze dan ook ter beschikking aan een derde te stellen, tenzij anders is overeengekomen.

10.4 De Contractant zal het Product en/of de Dienst(en) en de eventueel daarbij behorende Voorzieningen zorgvuldig gebruiken.

#### **Artikel 11 Intellectueel Eigendom (IE)**

De INHOUD (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, architectuur, code, look & feel, logo, tekst en plaatjes) van Producten is eigendom van AQ-raad management en advies. Zonder schriftelijke toestemming mag de INHOUD niet hergebruikt worden. Alle aan de Producten verbonden handels- en merknamen (AQ-raad management en advies, Manager4Care) zijn onderdeel van het IE.

#### **Artikel 12 Garantie**

De garantie op de geleverde Producten bestaat eruit (en omgekeerd, precies daaruit) dat fouten, binnen drie (3) maanden na oplevering door de klant schriftelijk of via de email gemeld worden aan AQ-raad management en advies en door AQ-raad management en advies erkend worden, door AQ-raad management en advies worden opgelost binnen een termijn van twee (2) maanden. Oplossen is hier gedefinieerd als het elektronisch aanleveren van een nieuwe Product versie waarin de fout niet meer voorkomt. In geval van twijfel of het een 'fout' van de geleverde software betreft, is de mening van AQ-raad management en advies doorslaggevend.

#### **Artikel 13 Wijziging in eigenschappen Product en/of Dienst**

13.1 AQ-raad management en advies is gerechtigd de (technische) eigenschappen van het Product en/of Dienst(en) te wijzigen of aan te vullen.

13.2 Indien de wijziging of aanvulling als bedoeld in dit artikel een dermate grote verandering tot gevolg heeft op de op dat moment bij de Contractant geldende werkwijze en/of de functionaliteit van het Product en/of de Dienst, heeft de Contractant het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging of aanvulling van kracht

wordt. Hier zijn geen financiële consequenties aan verbonden.

#### **Artikel 14 Vertrouwelijke gegevens**

AQ-raad management en advies zal vertrouwelijke gegevens zorgvuldig behandelen, dat wil zeggen:

Gegevens worden niet aan derden gegeven

Gegevens worden voor geen ander doel gebruikt dan de gebruiker te identificeren en toegang te verlenen tot de eigen informatie en indien van toepassing te factureren voor gebruik

De database met daarin de vertrouwelijke gegevens is beveiligd, hetgeen geen garantie is dat anderen niet kunnen inbreken op de gegevens

Zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie, waaronder persoonsgegevens, naleven.

Persoonlijke gegevens vallen onder de categorie Vertrouwelijke gegevens.

#### **Artikel 15 Back-up en het opslaan van gegevens**

Voor diensten geldt: AQ-raad management en advies maakt dagelijks een back-up van de gegevens van de door de software gebruikte database. Deze backup wordt gebruikt om in geval van verlies van gegevens, hetzij veroorzaakt door de software eindgebruiker, hetzij door iemand anders, de gegevens terug te zetten. AQ-raad management en advies garandeert de beschikbaarheid van de backup niet. AQ-raad management en advies niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade die voortkomt uit het eventueel ontbreken of incorrect zijn van de backup.

#### **Artikel 16 Onderhoud**

16.1 AQ-raad management en advies zal soms onderhoud op de server moeten uitvoeren. Tijdens het onderhoud zijn toepassingen en websites niet bereikbaar. Dit onderhoud vindt een paar keer per jaar plaats en duurt over het algemeen slechts een paar minuten. AQ-raad management en advies zal de onderhoudswerkzaamheden plannen in de periode 22.00 - 06.00, en er voor zorgen dat de onderbreking zo kort mogelijk is.

16.2 Indien er een storing optreedt in het functioneren van een Dienst of Product, dient de storing door of namens de Contractant zo spoedig mogelijk aan AQ-raad management en advies te worden gemeld, onder opgave van een duidelijk opgestelde omschrijving van de opgetreden storing.

16.3 Voor producten geldt: Voor onderhoud worden apart en expliciet afspraken gemaakt per transactie. Bij het ontbreken van een dergelijke afspraak verstaan beide partijen zich dat er geen onderhoud op het product is.

16.4 Voor diensten geldt: Zonder separaat onderhoudscontract worden fouten, problemen en/of vragen aangemeld via email [bug@aq-raad.nl](mailto:bug@aq-raad.nl) het slechts op een best effort basis afgehandeld, dwz geen garanties qua behandeling en/of oplossen van de aangemelde fout/probleem/vraag.

16.5 Voor diensten geldt: In het geval dat de klant een apart onderhoudscontract heeft, kan hij op werkdagen gedurende de periode 09.00 - 17.00 hetzij telefonisch hetzij per email [bug@aq-raad.nl](mailto:bug@aq-raad.nl) het probleem aanmelden. AQ-raad management en advies zal allereerst het verzoek categoriseren in vier prioriteiten:

P1 : de applicatie kan haar hoofddoel niet meer uitvoeren

P2 : de applicatie draait nog wel, maar essentiële functionaliteit is buiten werking

P3 : alle essentiële functionaliteit draait, maar niet essentiële functionaliteit is buiten werking

P4 : alle andere gevallen

Afhankelijk van de prioriteit hanteert AQ-raad management en advies de oplossingsgarantie: P1 binnen 24 uur, P2 binnen een week, P3 binnen een maand, P4 best effort dwz geen garanties qua behandeling en/of oplossen van de aangemelde fout/probleem.

16.6 In geval van twijfel hoe een aanmelding gecategoriseerd moet worden, is ten allen tijde de mening van AQ-raad management en advies

doorslaggevend.

### **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

- 17.1 Het gebruik van de door AQ-raad management en advies geleverde diensten en producten is voor eigen risico. De juistheid, stabiliteit, volledigheid, veiligheid en continuïteit van de diensten en producten is niet gegarandeerd. AQ-raad management en advies verwerpt iedere aansprakelijkheid en schadevergoeding, direct en indirect (waaronder zonder beperking voortvloeiende, speciale, indirecte of bijkomstige schade, verlies van bedrijfswinsten, belemmering van bedrijfsuitvoering, kosten ter voorkoming of vaststelling van de schade, verlies van bedrijfsinformatie of andere geldelijke verliezen) die voortvloeit uit het gebruik of de onmogelijkheid van het gebruik van de software. Indien de rechtbank anders beslist zal de wettelijke aansprakelijkheid in geen geval hoger zijn dan de door Contractant betaalde prijs voor Product en/of Dienst.
- 17.2 De Contractant vrijwaart AQ-raad management en advies tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op AQ-raad management en advies zouden kunnen verhalen. AQ-raad management en advies is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de door Contractant door middel van het Product en/of Dienst(en) beschikbaar gestelde informatie. Contractant vrijwaart AQ-raad management en advies tegen iedere mogelijke vorm van aanspraken van derden ter zake.

### **Artikel 18 Vergoeding**

- 18.1 De bedragen zoals genoemd in de Overeenkomst en zoals in dit artikel bedoeld, luiden in Euro's en worden vermeerderd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 18.2 De vergoedingen dienen voorafgaand aan het jaar betaald te worden. Bij tussentijdse ontbinding van de overeenkomst (zoals beschreven in Artikel 13) zijn de vooruit betaalde vergoedingen niet terug te vorderen.
- 18.3 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan AQ-raad management en advies per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- 18.4 Indien sprake is van door de Contractant te betalen periodiek vervallende bedragen of steeds weerkerende bedragen, is AQ-raad management en advies gerechtigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen is, om voor iedere periode van drie (3) maanden vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst, op de eerste dag van die periode de geldende prijzen en tarieven aan te passen, mits AQ-raad management en advies de Contractant uiterlijk dertig (30) dagen voor het begin van het betreffende kwartaal schriftelijk van de beoogde aanpassing in kennis heeft gesteld.
- 18.5 Indien de Contractant niet akkoord wenst te gaan met een door AQ-raad management en advies kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven als bedoeld in het vorige lid, is Contractant gerechtigd binnen veertien (14) kalenderdagen na dagtekening van de in die artikelen bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van AQ-raad management en advies genoemde datum waarop de prijs- of tariefsverhoging in werking zou treden.
- 18.6 Indien AQ-raad management en advies namens de Contractant een overeenkomst heeft gesloten met een derde en die derde verhoogt haar tarieven, is AQ-raad management en advies gerechtigd die tariefsverhoging per direct door te voeren.
- 18.7 Indien AQ-raad management en advies werkzaamheden en/of diensten levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, zullen deze werkzaamheden en/of diensten gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende standaardtarieven van AQ-raad management en advies.

18.8 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van AQ-raad management en advies beslissend, tenzij door de Contractant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

#### **Artikel 19 Betaling**

19.1 De vergoedingen voor het Product en/of Dienst zijn verschuldigd vanaf de mededeling van AQ-raad management en advies aan de Contractant dat het product en/of Dienst is opgeleverd.

19.2 AQ-raad management en advies zal de door de Contractant verschuldigde vergoedingen door middel van een factuur in rekening brengen. Betaling dient te geschieden binnen een termijn van dertig (30) kalender dagen te rekenen vanaf de factuurdatum. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door AQ-raad management en advies is ontvangen.

19.3 Indien de Contractant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient de Contractant de bezwaren voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan AQ-raad management en advies kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal AQ-raad management en advies een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het gedeelte van het factuurbedrag waartegen geen bezwaar wordt gemaakt blijft opeisbaar. Betaling van het gedeelte waartegen geen bezwaar wordt gemaakt mag dan ook niet door de Contractant worden opgeschort.

19.4 Indien de Contractant niet dan wel niet binnen de op de factuur vermelde termijn dan wel niet volledig heeft betaald, is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim is, is AQ-raad management en advies gerechtigd over het door Contractant verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en komen de eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten (berekend volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten) ten laste van de Contractant.

19.5 AQ-raad management en advies is eerst gerechtigd tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling en/of tot ontbinding van de Overeenkomst wegens niet tijdige betaling over te gaan nadat de Contractant ook binnen een, in een door AQ-raad management en advies te zenden herinnering, nadere termijn niet heeft betaald.

#### **Artikel 20 Toepasselijk recht en bevoegde recht**

20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Alle geschillen ter zake van, voortvloeiende uit dan wel anderszins verband houdende met de Overeenkomst, zullen worden berecht door de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.