

Definities

Algemene Voorwaarden De Algemene Voorwaarden van VOIPGrow

Bijlage(n) De door VOIPGrow geparafeerde aanhangsels bij de Raamovereenkomst die onlosmakelijk deel uitmaken van de Raamovereenkomst. Zoals de algemene voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

Dienst De onder Raamovereenkomst door VOIPGrow te leveren VoIP telefonie en/of internet verbinding en/of connectie tot de Unite Phone applicaties en/of abonnementen en/of hardware en Portaal.

Eindgebruiker De gebruiker die de Dienst in gebruik zal nemen en aan wie zal worden opgeleverd.

Individuele overeenkomst Een aanvullende overeenkomst die gesloten kan worden op de Raamovereenkomst

Looptijd Duur van de overeenkomst

Partner De in deze Raamovereenkomst genoemde organisatie met wie VOIPGrow een Raamovereenkomst aangaat en waarvan ondertekende bevoegd is namens de organisatie te handelen en diens medewerkers.

Portaal De Portaal die VOIPGrow aan Partner ter beschikking stelt voor de uitvoer van VOIPGrow's Diensten en service.

Raamovereenkomst Deze Overeenkomst die onder toepassing van de algemene voorwaarden tussen Partijen is gesloten voor de afname van een Dienst door Partner.

Service Periode De periode waarbinnen de Dienst wordt geleverd

Portaal De omgeving die VOIPGrow beschikbaar stelt aan Partner om de Dienst te beheren, aan te vragen, te annuleren en te onderhouden.

Hoofdstuk 1 Toepasselijkheid VOIPGrow

1 Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Voorwaarden (hierna ook: deze Algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Partner van VOIPGrow goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook, aan Eindgebruiker levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Partner of Eindgebruiker wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden onverminderd van kracht. VOIPGrow en Partner treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze Algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van VOIPGrow zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Partner staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens Eindgebruiker aan VOIPGrow.

3 Betalingscondities

- 3.1 Alle genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door VOIPGrow kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en Partner dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door VOIPGrow afgegeven voorcalculatie of begroting kan Partner geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 3.3 Wanneer Partner uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen bestaat, dan is elk van die (rechts)personen tegenover de VOIPGrow hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door VOIPGrow verrichte prestaties en de daarvoor door Partner verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van VOIPGrow volledig bewijs op, onverminderd het recht van Partner tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 VOIPGrow mag ten alle tijden prijzen en tarieven aanpassen.
- 3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop VOIPGrow de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Partner in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door Partner betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Partner is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot eenzijdige verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Betaalt Partner de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is Partner, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten

verschuldigd. Blijft Partner na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan VOIPGrow de vordering uit handen geven en is Partner naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van VOIPGrow onverlet.

4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra Partijen de Raamovereenkomst hebben ondertekend.
- 4.2 Indien en voor zover de Raamovereenkomst tussen partijen van bepaalde tijd is, dan geldt dat de Raamovereenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, wanneer deze niet is overeengekomen dan is de duur van de Raamovereenkomst standaard één jaar.
- 4.3 De duur van een Raamovereenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij Partner of VOIPGrow de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van een maand vóór het einde van de desbetreffende periode.

5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Partner en VOIPGrow dragen er zorg voor dat alle van de Eindgebruiker ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de Dienst. 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 Onverminderd het bepaalde in artikel 5.1 zullen VOIPGrow en Partner:
 - 5.2.1 Vertrouwelijke informatie alleen gebruiken voor de doeleinden van de Raamovereenkomst;
 - 5.2.2 Vertrouwelijke informatie alleen aan derden openbaar te maken met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij (met dien verstande dat VOIPGrow vertrouwelijke informatie bekend mag maken aan VOIPGrow gelieerde ondernemingen of aan haar werknemers, vertegenwoordigers of toeleveranciers, met inbegrip van professionele adviseurs of accountants en is Partner gerechtigd de vertrouwelijke informatie openbaar te maken aan Partner gelieerde ondernemingen en personeel voor de doeleinden van deze Raamovereenkomst); en
 - 5.2.3 Ervoor zorgdragen dat derden aan wie vertrouwelijke informatie openbaar wordt gemaakt een verplichting tot vertrouwelijkheid aanvaarden die in essentie overeenkomt met de bepalingen van dit artikel 15.1.
- 5.3 De bepalingen van artikel 5.2 zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die (I) reeds deel uitmaakt of deel uit komt te maken van het publieke domein, anders dan als gevolg van een schending van dit artikel 5; of (II) reeds onafhankelijk door de ontvangende partij is of wordt gegenereerd; of (III) rechtmatig bekend is gemaakt krachtens een afzonderlijke schriftelijke toestemming of een wettelijke verplichting, een bevel van een daartoe bevoegde rechter of zoals vereist door een bevoegde regelgevende instantie.

6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van VOIPGrow relevant is, zal Partner VOIPGrow desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Partner uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Partner vrijwaart VOIPGrow voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Partner op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij Partner bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan VOIPGrow toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van de Dienst van VOIPGrow door Partner worden verwerkt, ligt bij Partner. Partner staat er voor in 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. Partner vrijwaart VOIPGrow tegen elke rechtsovereenkomst van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien VOIPGrow op grond van een verzoek of bevoegd orgaan een bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Partner, zijn medewerkers of Eindgebruikers, kunnen de kosten die verband houden hiermee bij Partner in rekening worden gebracht.
- 6.5 Indien VOIPGrow als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor Partner, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van de AVG van toepassing.

7 Informatie beveiliging

- 7.1 VOIPGrow is gehouden tot informatiebeveiliging en draagt verband houdend hiermee zorg voor een adequate beveiliging van haar systemen. VOIPGrow staat er niet voor in 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 uitvoeringskosten, de aan VOIPGrow bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege VOIPGrow aan Partner verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Partner als zodanig worden behandeld en zal slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Partner kenbaar worden gemaakt. VOIPGrow is

gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Partner is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.

- 7.3 Indien de programmatuur, apparatuur of infrastructuur waarover de Dienst wordt afgenomen, niet door VOIPGrow aan Partner is geleverd, staat Partner ervoor in dat alle benodigde beveiliging hierop wordt toegepast. VOIPGrow is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het gebruik van producten of dienstverlening van derden. Partner vrijwaart VOIPGrow tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met het gebruik van deze dienstverlening en/of apparatuur.
- 7.4 VOIPGrow is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5 Partner zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 VOIPGrow kan aanwijzingen geven aan Partner met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien Partner dergelijke aanwijzingen van VOIPGrow of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is VOIPGrow niet aansprakelijk en vrijwaart Partner VOIPGrow voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is VOIPGrow steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan Partner (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Partner zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1 Alle aan Partner geleverde producten blijven eigendom van VOIPGrow totdat alle bedragen die Partner aan VOIPGrow op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan VOIPGrow zijn voldaan. Partner mag alle producten en diensten die hij middels zijn Portaal inkoopt, verkopen en doorverkopen voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendoms-voorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor VOIPGrow gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan Partner verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Partner alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

9 Risico-overgang

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden geleverd aan of gebruikt door Partner, gaat over op Partner op het moment waarop deze in het bezit komen van, of toegankelijk worden voor Partner.

10 Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Partner ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij VOIPGrow, diens licentiegevers of diens toeVOIPGrows. Partner verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Partner toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien VOIPGrow 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 Partner ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op Partner, tast dit het recht of de mogelijkheid van VOIPGrow niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. VOIPGrow heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van VOIPGrow aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Partner zijn of worden gedaan.
- 10.3 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.
- 10.4 VOIPGrow vrijwaart Partner tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door VOIPGrow zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Partner VOIPGrow 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 VOIPGrow. Partner zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan VOIPGrow verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Partner ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan VOIPGrow ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Partner zonder schriftelijke toestemming van VOIPGrow in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat

dat de door VOIPGrow zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van VOIPGrow een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal VOIPGrow, indien mogelijk, zorg dragen dat Partner het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van VOIPGrow wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.5 Partner staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan VOIPGrow van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Partner vrijwaart VOIPGrow tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 VOIPGrow is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Partner is overeengekomen.
- 10.7 VOIPGrow is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Partner te gebruiken in zijn externe communicatie.

11 Uitvoering diensten

- 11.1 VOIPGrow zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Partner schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van VOIPGrow worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst VOIPGrow uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 VOIPGrow is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van VOIPGrow.
- 11.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is VOIPGrow steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4 VOIPGrow is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Partner op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van VOIPGrow.

12 Informatie- en overige medewerkings-verplichtingen

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Partner zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 Partner staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan VOIPGrow verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Partner verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de VOIPGrow kenbare onjuistheden bevatten, zal de VOIPGrow hierover navraag doen bij Partner.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal Partner een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van VOIPGrow als zodanig fungeren. Contactpersonen van Partner zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Partner gewenste doelstellingen.
- 12.4 Partner draagt het risico van de selectie van de door VOIPGrow te leveren zaken, goederen en/of diensten. Partner neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor VOIPGrow niet bindend, behoudens indien door VOIPGrow uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5 Indien Partner bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van VOIPGrow op locatie van Partner werkzaamheden verrichten, draagt Partner tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. VOIPGrow is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Partner bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van VOIPGrow.
- 12.6 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Partner vrijwaart VOIPGrow voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van VOIPGrow, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Partner of van onveilige situaties in zijn organisatie. Partner zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door VOIPGrow ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7 Partner is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door VOIPGrow geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Partner is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8 Partner zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en 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 up-to-date houden en de door Partner gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

13 Oplevering Dienst

- 13.1 VOIPGrow spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door VOIPGrow genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de VOIPGrow niet en hebben steeds een indicatief karakter.

- 13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen VOIPGrow en Partner in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 13.3 In alle gevallen – derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt VOIPGrow wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Partner hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Partner VOIPGrow 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 VOIPGrow in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is VOIPGrow gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Partner de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.5 VOIPGrow 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 Partner zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Partner nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 14.1 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 Partner en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstreking door Partner of een door Partner in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 14.2 Indien Partner 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, tenzij Partner bewijst dat VOIPGrow ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die VOIPGrow vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren 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.
- 14.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. VOIPGrow zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 14.4 Partner is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 14.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen 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. VOIPGrow kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Partner direct of indirect wijzigt. VOIPGrow is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikel nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Partner onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Partner tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Partner tot toegang en/of gebruik van de diensten van VOIPGrow, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van VOIPGrow vereist is.

15 Aansprakelijkheid van VOIPGrow

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van VOIPGrow wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Partner overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 15.2 Directe schade is beperkt 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 VOIPGrow voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 15.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 15.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Partner, schade verband houdende met het gebruik van door Partner aan VOIPGrow voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Partner aan VOIPGrow voorgeschreven toeVOIPGrows is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van VOIPGrow verband houdende met vernietiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.5 De in artikel 15.2 tot en met 15.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van VOIPGrow laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van VOIPGrow welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

- 15.6 De in artikel 15.2 tot en met 15.5 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 VOIPGrow.
- 15.7 Tenzij nakoming door de VOIPGrow blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van VOIPGrow wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Partner VOIPGrow onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en VOIPGrow 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 VOIPGrow in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Partner de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij VOIPGrow meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen VOIPGrow vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Partner vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 15.9 Partner vrijwaart VOIPGrow voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Partner aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door VOIPGrow geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Partner bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 15.10 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 VOIPGrow en diens toeVOIPGrows zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

16 Overmacht

- 16.1 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 VOIPGrow wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van leveranciers van VOIPGrow, (ii) natuurrampen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Partner aan VOIPGrow is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 16.2 Indien een overmacht situatie 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.

17 Service Level Agreement

- 17.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Partner zal VOIPGrow steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 17.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door VOIPGrow aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van VOIPGrow zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Partner te leveren tegenbewijs zal de door VOIPGrow gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

18 Back-up

- 18.1 Indien de dienstverlening aan Partner op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Partner omvat, zal VOIPGrow 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 Partner. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart VOIPGrow de back-up gedurende de bij VOIPGrow gebruikelijke termijn. VOIPGrow zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 18.2 Partner zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

19 Wijziging en meerwerk

- 19.1 Indien VOIPGrow op verzoek of met voorafgaande instemming van Partner 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 Partner worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van VOIPGrow. VOIPGrow is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 19.2 Partner realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door VOIPGrow aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 19.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal VOIPGrow Partner desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

20 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 20.1 Partner zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 20.2 VOIPGrow is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

21 Toepasselijk recht en geschillen

- 21.1 De overeenkomsten tussen VOIPGrow en Partner worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 21.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door een rechtbank in Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 21.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 21.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 21.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 21.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 21.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, verplicht actief deel te nemen aan het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkings-verantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

22 Algemeen

- 22.1 VOIPGrow verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van Partner overeenkomstig de met VOIPGrow overeengekomen schriftelijke instructies van Partner.
- 22.2 Partner, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkings-verantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 22.3 VOIPGrow is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 22.4 VOIPGrow geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de overeenkomst. Het is aan Partner om op basis van deze informatie te beoordelen of VOIPGrow afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 22.5 Partner staat er tegenover VOIPGrow voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 22.6 Partner is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op VOIPGrow te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

23 Systeem beveiliging

- 23.1 VOIPGrow treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft VOIPGrow rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die VOIPGrow gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 23.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van VOIPGrow niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 23.3 VOIPGrow streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door VOIPGrow beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 23.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Partner, rekening houdend met de in artikel 23.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 23.5 VOIPGrow kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. VOIPGrow zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Partner waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

- 23.6 Partner kan VOIPGrow verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. VOIPGrow is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. VOIPGrow kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Partner doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Partner. Pas nadat de door Partner gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft VOIPGrow de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

24 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 24.1 VOIPGrow staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien VOIPGrow een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij Partner zonder onredelijke vertraging informeren. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze VOIPGrow Partner informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal VOIPGrow op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij Partner.
- 24.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Partner, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover VOIPGrow heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Partner of diens opdrachtgever). VOIPGrow is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 24.3 VOIPGrow zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Partner ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 24.4 VOIPGrow kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Partner tegen zijn dan geldende tarieven.

25 Geheimhouding

- 25.1 Vertrouwelijke informatie wordt alleen gebruikt voor de doeleinden van de overeenkomst.
- 25.2 VOIPGrow waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 25.3 VOIPGrow is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
- 25.4 De bepalingen van artikel 25.1 zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die (I) reeds deel uitmaakt of deel uit komt te maken van het publieke domein, anders dan als gevolg van een schending van dit artikel 16; of (II) reeds onafhankelijk door de ontvangende partij is of wordt gegenereerd; of (III) rechtmatig bekend is gemaakt krachtens een afzonderlijke schriftelijke toestemming of een wettelijke verplichting, een bevel van een daartoe bevoegde rechter of zoals vereist door een bevoegde regelgevende instantie.

26 Verplichtingen bij beëindiging

- 26.1 VOIPGrow zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Partner ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn.
- 26.2 Het bepaalde in artikel 26.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door VOIPGrow belet. In een dergelijk geval zal VOIPGrow de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 26.1 geldt eveneens niet indien VOIPGrow verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

27 Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten

- 27.1 VOIPGrow zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Partner die verband houden met bij Partner door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien VOIPGrow direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Partner.
- 27.2 Indien Partner daartoe volgens de Avg verplicht is, zal VOIPGrow na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 27.3 VOIPGrow zal op verzoek van Partner alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Protection Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van VOIPGrow opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien Partner desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Partner hiernaar een audit laten uitvoeren. VOIPGrow heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens VOIPGrow. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Partner dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die VOIPGrow heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan VOIPGrow verstrekken. VOIPGrow kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 27.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. VOIPGrow zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 27.5 VOIPGrow heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Partner.

28 Subverwerkers

- 28.1 VOIPGrow heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) VOIPGrow inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 28.2 Partner geeft toestemming aan VOIPGrow om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 28.3 VOIPGrow zal Partner informeren over een wijziging in de door de VOIPGrow ingeschakelde derde partijen. Partner heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door VOIPGrow.

Hoofdstuk 3. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') voor gebruik aan Partner ter beschikking stelt.

29 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 29.1 VOIPGrow stelt aan Partner op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 29.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door VOIPGrow en het gebruiksrecht van Partner strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Partner 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 Partner ter beschikking gesteld, ook niet indien Partner bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 29.3 Partner zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 29.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Partner gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 29.5 VOIPGrow kan verlangen dat Partner de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Partner bij VOIPGrow, diens leverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 29.6 Partner 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.
- 29.7 Partner zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van VOIPGrow uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Partner zal op eerste verzoek van VOIPGrow toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. VOIPGrow zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Partner verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 29.8 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 29.9 VOIPGrow is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande VOIPGrow gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan VOIPGrow verlangen dat Partner daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Hoofdstuk 4. Ontwikkeling programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 3 Programmatuur ten behoeve van Partner ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur installeert.

30 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur

- 30.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan VOIPGrow is verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 30.2 VOIPGrow 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 Partner schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de

ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan VOIPGrow verlangen dat Partner zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

- 30.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal VOIPGrow de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 30.4 Desgevraagd zal Partner VOIPGrow in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Partner te verrichten.
- 30.5 Indien partijen overeenkomen dat VOIPGrow naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door VOIPGrow tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan VOIPGrow verlangen dat Partner daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van VOIPGrow in rekening gebracht.
- 30.6 Indien VOIPGrow diensten voor Partner verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient Partner de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal VOIPGrow een schriftelijk exemplaar van die regels aan Partner verstrekken. VOIPGrow aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Partner beoogde resultaten. Partner is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij VOIPGrow gebruikelijke tarieven, verschuldigd. VOIPGrow staat er niet voor in dat een door Partner gewenste domeinnaam aan Partner wordt toegekend.

31 Agile ontwikkeling van programmatuur

- 31.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) 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.
- 31.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel Partner als VOIPGrow. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. 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. Partner aanvaardt het risico dat de programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Partner draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van Partner gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Partner 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 Partner conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is VOIPGrow gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 31.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de Partner. VOIPGrow is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

32 Gebruiksrecht

- 32.1 VOIPGrow stelt de in opdracht van Partner ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Partner ter beschikking.
- 32.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Partner ter beschikking worden gesteld, in welk geval Partner gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 32.3 VOIPGrow is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 32.4 Het bepaalde in artikel 32 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 32.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door VOIPGrow specifiek voor Partner ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door Partner worden gedragen, gelden voor Partner geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door Partner betaalde programmatuur

33 Vergoeding

- 33.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 33.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 33.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Partner 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.

34 Garantie

- 34.1 Het bepaalde in artikel 34 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 34.2 VOIPGrow staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. VOIPGrow staat er evenmin voor in dat de programmatuur goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 5. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

35 Onderhoudsdiensten

- 35.1 Indien overeengekomen verricht VOIPGrow 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 35.3 en – zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 36.
- 35.2 Partner zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal VOIPGrow zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures 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 VOIPGrow op de door VOIPGrow te bepalen wijze en termijn aan Partner ter beschikking worden gesteld. VOIPGrow is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Partner 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. VOIPGrow is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval VOIPGrow bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is VOIPGrow gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 35.3 Indien VOIPGrow het onderhoud online verricht, zal Partner tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 35.4 Partner zal alle door VOIPGrow 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.
- 35.5 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door VOIPGrow zelf aan Partner is geleverd, zal Partner, indien VOIPGrow 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. Partner staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Partner verleent VOIPGrow 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.

36 Nieuwe versies van programmatuur

- 36.1 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 VOIPGrow.
- 36.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is VOIPGrow niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 36.3 VOIPGrow kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Partner een nadere schriftelijke overeenkomst met VOIPGrow aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. VOIPGrow kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. VOIPGrow is niet gehouden specifiek voor Partner bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 36.4 VOIPGrow kan van Partner verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

37 Supportdiensten

- 37.1 Indien de dienstverlening van VOIPGrow op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal VOIPGrow online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Partner zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat VOIPGrow in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. VOIPGrow kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. VOIPGrow zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. VOIPGrow staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van VOIPGrow.
- 37.2 Indien de dienstverlening van VOIPGrow op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal VOIPGrow één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de

overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Partner gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. VOIPGrow staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

- 37.3 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.

38 Vergoeding

- 38.1 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 vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 38.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Partner de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 6. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de Partner worden uitgevoerd.

39 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 39.1 VOIPGrow zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de Partner uitvoeren.
- 39.2 VOIPGrow is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Partner verstrekt en de medewerking van Partner en relevante derden.
- 39.3 De dienstverlening van VOIPGrow wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van VOIPGrow.
- 39.4 Het gebruik dat Partner maakt van een door VOIPGrow afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Partner. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam VOIPGrow mag worden verwacht, berust geheel bij Partner, onverminderd het recht van VOIPGrow met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 39.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VOIPGrow is Partner niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van VOIPGrow en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van VOIPGrow. Partner zal de adviezen of rapportages van VOIPGrow niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

40 Rapportage

- 40.1 VOIPGrow zal Partner op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Partner zal VOIPGrow schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor VOIPGrow van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Partner aandacht wenst, prioriteitenstelling van Partner, beschikbaarheid van middelen en personeel van Partner en bijzondere of voor VOIPGrow mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Partner zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door VOIPGrow verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Partner en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en VOIPGrow hiervan op de hoogte stellen.

41 Vergoeding

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

Hoofdstuk 7. Opleiding en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

42 Aanmelding en annulering

- 42.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door VOIPGrow.
- 42.2 Partner 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 Partner op grond van de overeenkomst. Het is Partner toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van VOIPGrow.
- 42.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van VOIPGrow aanleiding geeft, is VOIPGrow 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. VOIPGrow behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. VOIPGrow is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 42.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Partner of deelnemers worden beheerst door de bij VOIPGrow 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 Partner op grond van de overeenkomst heeft.

43 Uitvoering opleiding

- 43.1 Partner aanvaardt dat VOIPGrow de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 43.2 Partner zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door VOIPGrow voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 43.3 Indien VOIPGrow bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat VOIPGrow er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien VOIPGrow de opleiding uitvoert op locatie van Partner, zal Partner zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij Partner niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is VOIPGrow gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 43.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 43.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is Partner een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 43.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

44 Prijs en betaling

- 44.1 VOIPGrow kan verlangen dat Partner vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. VOIPGrow kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Partner heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van VOIPGrow.
- 44.2 Indien VOIPGrow een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 44.3 Tenzij VOIPGrow uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is Partner over de vergoeding tevens btw verschuldigd. VOIPGrow is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

Hoofdstuk 8. Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien VOIPGrow apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan Partner verkoopt.

45 Koop en verkoop

- 45.1 VOIPGrow verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 45.2 VOIPGrow staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Partner beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 45.3 In de verkoopverplichting van VOIPGrow zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, veren gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 45.4 VOIPGrow staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

46 Aflevering

- 46.1 De door VOIPGrow aan Partner verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Partner af-magazijn worden geleverd. VOIPGrow zal de aan Partner verkochte zaken (laten) afleveren op een door Partner aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal VOIPGrow Partner, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 46.2 De kosten van vervoer, verzekering, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan Partner in rekening gebracht.
- 46.3 Indien Partner VOIPGrow verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien VOIPGrow daartoe wettelijk verplicht is, kan VOIPGrow dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het VOIPGrow wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Partner vragen.
- 46.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal VOIPGrow de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door VOIPGrow is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. VOIPGrow is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 46.5 VOIPGrow is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

47 Garantie

- 47.1 VOIPGrow zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door VOIPGrow in het kader van garantie zijn geleverd, binnen

redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij VOIPGrow zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van VOIPGrow niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is VOIPGrow gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van VOIPGrow. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Partner zonder toestemming van VOIPGrow wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door VOIPGrow in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. VOIPGrow zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 47.2 Ieder ander of verdergaand beroep van Partner op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 48.1 is uitgesloten.
- 47.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door VOIPGrow in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 47.4 VOIPGrow heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 48.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 47.5 Verzendkosten komen voor rekening van Partner.