

## ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1. Begrippen**

**ACA:** de onderneming van de ACA Groep B.V. waarmee Opdrachtgever een overeenkomst sluit of wenst af te sluiten. Tot ondernemingen van de ACA Groep B.V. als hier bedoeld behoren in ieder geval, doch niet uitsluitend: ACA Groep Holding B.V., ACA Retail B.V., ACA Retail ERP Solutions B.V., Retailium Partners B.V., Retailium Software Development B.V. en ACA Facilitair B.V..

**Opdrachtgever:** iedere rechts- of natuurlijke persoon, die met ACA een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten en behalve deze, diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n).

**Producten:** zaken die door ACA of middels tussenkomst van ACA aan Opdrachtgever zijn of worden geleverd.

**Diensten:** diensten die door ACA of door derden in opdracht van ACA ten behoeve van Opdrachtgever worden verricht.

**Apparatuur (of hardware):** de door ACA of door tussenkomst van ACA aan Opdrachtgever geleverde computerapparatuur of randapparatuur met inbegrip van de daarbij horende of passende systeemprogrammatuur.

**Programmatuur:** software exclusief documentatie en materialen.

**Documentatie:** alle handleidingen, beschrijvingen, cursusmaterialen, modellen, methodieken en overige geleverde zaken die door of middels tussenkomst van ACA worden meegeleverd met de door of door tussenkomst van ACA te leveren producten en diensten.

**Software:** de door ACA geleverde computer programmatuur inclusief de daarbij horende documentatie en materialen, eventueel inclusief recente releases en updates van de programmatuur.

**Applicatie:** met behulp van de programmatuur ontwikkelde c.q. gegenereerde nieuwe toepassingsprogrammatuur.

**Maatwerk:** door ACA ontwikkelde maatwerk-programmatuur en/of maatwerk-aanpassingen op programmatuur.

**Implementatie:** het invoeren van programmatuur in de apparatuur en waar nodig aanpassen van de programmatuur, zodanig dat de programmatuur in overeenstemming met de overeengekomen functionele specificatie werkt.

**Installatie:** het zodanig opstellen, installeren en aansluiten van de apparatuur, dat deze functioneert in samenhang met de geïnstalleerde programmatuur.

**Informatisering- en of automatiseringsadvies:** in deze overeenkomst genoemde diensten die zijn gericht op de informatisering en informatisering bij de Opdrachtgever.

**Art. 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van,

overeenkomsten met, leveringen van en werkzaamheden verricht door ACA. Afwijkende bedingen, afspraken of regelingen gelden slechts indien en voor zover deze door ACA schriftelijk zijn bevestigd.

2. Door met ACA een overeenkomst aan te gaan doet de Opdrachtgever uitdrukkelijk afstand van eventueel door hem gehanteerde voorwaarden, hoe dan ook genaamd, zodat op alle overeenkomsten uitsluitend deze voorwaarden van ACA van toepassing zijn.

**Art. 3. Algemeen**

1. Wijziging van een overeenkomst, waardoor nadelige gevolgen voor ACA zouden ontstaan, en annulering van een overeenkomst, zijn behoudens schriftelijke toestemming van ACA niet mogelijk, behalve indien zulks op grond van de wet gevorderd zou kunnen worden of in zover hierin door de voorwaarden wordt voorzien.
2. Bedingen, op grond waarvan ACA verplichtingen op zich neemt zonder dat de Opdrachtgever zich tot afname van de diensten/zaken verbindt, dan wel op grond waarvan de hoeveelheid en/of de prijs van de leveren respectievelijk af te nemen diensten/zaken aan een voorbehoud zijn verbonden, zijn onverbindend.

**Art. 4. Aanbiedingen en offertes**

1. Alle door ACA gedane aanbiedingen en offertes, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn geheel vrijblijvend. Indien geen geldigheidstermijn is aangegeven, zijn offertes gedurende 30 dagen geldig. Alle gegevens welke door ACA zijn verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures en dergelijke zijn aan wijzigingen onderhevig zonder voorafgaand bericht en gelden niet als offerte.
2. Gedane aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij de [offerte]-aanvraag verstrekte gegevens. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij alle relevante en essentiële informatie heeft verstrekt. Mochten na de aanvang van de overeenkomst nieuwe relevante en/of essentiële informatie aan Opdrachtgever ter kennis komen dan zal hij deze onverwijld aan ACA verstrekken.
3. ACA heeft het recht een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

**Art. 5. Uitvoering werkzaamheden/plaats van (af)levering**

1. De plaats van uitvoering van de overeenkomst respectievelijk de plaats van aflevering zal door partijen schriftelijk worden overeengekomen. Indien geen plaats als hier is bedoeld is overeengekomen zal ACA, gelet op alle omstandigheden, de meest gereede plaats kiezen.
2. Opdrachtgever zal ACA tijdig toegang verschaffen tot de plaats van uitvoering of (af-)levering.

3. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat aan alle in het kader van de opdracht redelijkerwijs te stellen eisen ten aanzien van de plaats van uitvoering of aflevering is voldaan.
4. ACA is gerechtigd de plaats van uitvoering of aflevering te inspecteren en Opdrachtgever redelijke adviezen met betrekking tot de bedoelde plaats te geven. ACA is gerechtigd de uitvoering of aflevering op te schorten indien de plaats van uitvoering of aflevering niet voldoet aan de daaraan redelijkerwijs te stellen eisen, aldus dat een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst niet door ACA kan worden gewaarborgd.
5. De gegeven of overeengekomen leveringstermijnen gelden bij benadering, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Een overschrijding van de leveringstermijn kan niet, ook niet na ingebrekestelling, aanspraak geven op schadevergoeding.
6. Wanneer Opdrachtgever met ACA een datum overeenkomt waarop de uitvoering van de werkzaamheden plaats zal vinden, is ACA gerechtigd tot het stellen van nadere voorwaarden ten aanzien van annulering van de bedoelde datum door Opdrachtgever. ACA zal in voorkomende gevallen deze voorwaarden bij het overeenkomen van de bedoelde datum schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtgever.

**Art. 6. Prijzen, tarieven en betaling**

1. Prijzen van ACA zijn gebaseerd op (kost-) prijsbepalende factoren, geldend op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst. Indien vóór of, indien in termijnen wordt geleverd, tijdens de levering, enige verhoging van die (kost-)prijsbepalende factoren optreedt, heeft ACA het recht een evenredige verhoging aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
2. De door ACA vermelde prijzen zijn steeds exclusief BTW, invoerrechten, andere belastingen, accijnzen, heffingen en rechten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. ACA is gerechtigd wijzigingen in deze tarieven aan de Opdrachtgever door te berekenen.
3. De prijzen van door ACA te leveren producten of te leveren diensten worden steeds schriftelijk kenbaar gemaakt. Elke aanpassing of wijziging van reeds eerder overeengekomen werkzaamheden of leveringen kan, afhankelijk van de aard en omvang daarvan, door ACA worden aangemerkt als meerwerk in welk geval de overeengekomen prijs dienovereenkomstig zal worden aangepast.
4. Betalingen dienen, tenzij anders is overeengekomen, te worden voldaan op de datum van aflevering van de te leveren producten of ingeval van door ACA te verrichten werkzaamheden, dan wel voor overeengekomen vergoedingen voor ondersteuningscontracten, binnen 14 dagen na factuurdatum. ACA is gerechtigd om,

## ALGEMENE VOORWAARDEN

om voor haar motiverende redenen, gedeeltelijke of gehele vooruitbetaling te verlangen. Ondersteuningscontracten worden vooruitlopend op de periode waarop het contract betrekking heeft, in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

Bij betaling per giro of per bank geldt als datum van betaling de dag van creditering van de giro-, respectievelijk bankrekening van ACA.

5. ACA is niet verplicht de Opdrachtgever vooraf opmerkelijk te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of hem rekeninguittreksels en dergelijke te zenden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen en kosten luiden in euro's en zullen worden vermeerderd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen. Alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zullen door hem, zonder opschorting of verrekening worden voldaan door overschrijving op de door ACA aangegeven rekening. Na de vervaldag, zijnde de dag waarop betaling in gevolge lid 4 van dit artikel uiterlijk moet plaatsvinden, is Opdrachtgever de contractuele rente, groot 1,0 % per maand, verschuldigd zonder dat een ingebrekestelling is vereist. De Opdrachtgever heeft nimmer het recht de betaling op te schorten. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de Opdrachtgever in gebreke zonder dat een ingebrekestelling noodzakelijk is.
7. Indien een opdracht is verstrekt door meer dan één Opdrachtgever, zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals hiervoor aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur of de overeenkomst).
8. Vanaf de 15<sup>e</sup> dag volgend op die waarop de betalingstermijn is verstrekt, is de Opdrachtgever aanvullend voor elke verdere overschrijding van de betalingstermijn met 14 dagen aan ACA een boetebedrag wegens verzuim schuldig van 1,0 % van het verschuldigde bedrag. Het vorenstaande geldt onverminderd ACA's bevoegdheid om in geval van achterstalligheid door Opdrachtgever de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten of deze door middel van schriftelijke verklaring te ontbinden.
9. Bij niet of niet tijdig betalen komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten alsmede de buitengerechtelijke inningskosten voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke inningskosten bedragen 15 % van de vordering die ACA heeft op Opdrachtgever met een minimum van € 200,-.
10. ACA heeft steeds het recht om zowel vóór als ná de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door ACA totdat de zekerheid is gesteld; een en ander onverminderd het recht van ACA op nakoming, schadevergoeding en/of gehele of gedeeltelijke

annulering van de overeenkomst, een en ander zonder enige rechterlijke tussenkomst en zonder dat ACA deswege tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

### LEVERING EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

#### *Art. 7. Oplevering en acceptatie*

1. De oplevering van programmatuur/software wordt geacht te zijn voltooid op het moment dat de programmatuur/software aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. De programmatuur wordt na oplevering geacht te zijn aanvaard indien geen acceptatietest plaatsvindt of indien deze wel heeft plaatsgevonden en de acceptatietest goed is verlopen.
2. Onverwijld nadat ACA programmatuur/software aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, zal Opdrachtgever in overleg met ACA desgewenst een acceptatietest doorvoeren. In het geval dat is overeengekomen dat ACA geleverde programmatuur zal installeren en/of implementeren zal Opdrachtgever in overleg met ACA onverwijld na installatie of implementatie een acceptatietest uitvoeren.
3. Acceptatie van de geleverde programmatuur/software mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine gebreken, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd het bepaalde in artikel 12 [garantie].
4. Eventuele gebreken in de geleverde programmatuur/software zullen door Opdrachtgever binnen 8 dagen na aflevering, in het geval ACA voor installatie c.q. implementatie heeft zorg gedragen, binnen 8 dagen na de installatie of implementatie, schriftelijk aan ACA worden gemeld. Van een gebrek in de programmatuur/software is slechts sprake indien deze ten overstaan van ACA kan worden gereproduceerd en objectief wordt aangetoond dat de bedoelde programmatuur/software niet voldoet aan de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties.
5. Wordt binnen de in het vorige lid genoemde termijn geen gebrek door Opdrachtgever gemeld, dan geldt de geleverde programmatuur/software als door Opdrachtgever te zijn geaccepteerd, onverminderd het bepaalde in artikel 12 [garantie].
6. Voor softwareontwikkelingswerkzaamheden geldt dat de ACA een schatting van de opleveringsdatum van de programmatuur/software zal afgeven op basis van de gegevens die haar bij aanvaarding van een opdracht ter beschikking staan. Indien op

grond van deze gegevens en/of op grond van welke oorzaak dan ook de geschatte opleveringsdatum zal worden overschreden, zal ACA dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever bekend maken. ACA zal al het redelijke in het werk stellen om opgegeven levertijden dan wel afgegeven schattingen voor opleverdata na te komen doch is hieraan niet gebonden. Overschrijding geeft Opdrachtgever geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst of op schadevergoeding, tenzij er sprake is van grove schuld aan de zijde van ACA.

#### *Art. 8. Levering Software en installatie*

1. Tenzij anders is overeengekomen draagt ACA zorg voor aflevering van de in de overeenkomst genoemde programmatuur/software en is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de installatie op de daarvoor bestemde dan wel in de overeenkomst aangegeven apparatuur en voor de implementatie van de programmatuur.

#### *Art. 9. Intellectuele vermogensrechten en verstrekking van gebruiksrechten*

1. Het eigendom van en alle rechten van industriële en intellectuele eigendom op door ACA (door)ontwikkelde en/of verstrekte software of maatwerken berusten, voor zover niet anders zal blijken, bij ACA of de toeleverancier die ACA het recht heeft verstrekt deze programmatuur aan derden ter beschikking te stellen. Opdrachtgever verkrijgt nimmer intellectuele eigendomsrechten op door ACA ontwikkelde en/of geleverde software of maatwerken, met inbegrip van analyses, ontwerpen, informatiseringsadviezen en overige door ACA aan Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken.
2. ACA garandeert dat de door haar ontwikkelde programmatuur geen inbreuk maakt op enig in Nederland geldend recht van derden en het gebruik daarvan ook niet onrechtmatig is jegens derden. Zij vrijwaart, met betrekking tot de door haar ontwikkelde programmatuur, Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake (vermeende) inbreuken op hun rechten.
3. ACA verleent aan Opdrachtgever het recht om de door ACA ontwikkelde software of maatwerken met de daarbij horende documentatie te gebruiken. Het gebruikersrecht geldt uitsluitend voor de objectcodes van de betreffende software of maatwerken. Het gebruiksrecht is niet exclusief, niet overdraagbaar en niet sublicensieerbaar.
4. Opdrachtgever is voor het gebruikersrecht van de bedoelde software of maatwerken een licentievergoeding verschuldigd. Het gebruiksrecht voor de bedoelde software of maatwerken gaat in op het moment van implementatie van de programmatuur op de bedoelde apparatuur, met dien verstande dat het gebruiksrecht in geen geval op een eerdere

datum zal ingaan dan de datum van ontvangst van de door Opdrachtgever aan ACA verschuldigde vergoedingen.

5. Het gebruiksrecht voor de door ACA ontwikkelde en geleverde Software of Maatwerken geldt voor onbepaalde tijd, tenzij ACA met Opdrachtgever een periodieke licentievergoeding is overeengekomen. In een zodanig geval wordt het gebruiksrecht uitsluitend verleend voor die perioden, waarvoor Opdrachtgever de licentievergoeding heeft voldaan.
6. Het gebruiksrecht voor ter beschikking gestelde updates en releases van de door ACA ontwikkelde en reeds ter beschikking gestelde programmatuur (maatwerken uitgezonderd), wordt uitsluitend verleend uit hoofde van een daartoe door Opdrachtgever met ACA afzonderlijk afgesloten overeenkomst, onder de voorwaarden als opgenomen in die overeenkomst.
7. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geldt voor het gebruik van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde software of maatwerken voorts het volgende:
  - a) Opdrachtgever zal de bedoelde software of maatwerken uitsluitend ten behoeve van zichzelf in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening gebruiken en zal de programmatuur of kopieën daarvan op geen enkele wijze aan derden verstrekken, verhuren, uitlenen of op enige wijze ter inzage geven of de programmatuur verzenden via een netwerk met toepassing van informatie technologie, dan wel op enige wijze aan derden de gelegenheid tot overtreding van de in de overeenkomst genoemde (gebruiks-)voorwaarden geven;
  - b) Opdrachtgever zal de bedoelde programmatuur uitsluitend overeenkomstig de in de documentatie en de overeenkomst beschreven doeleinden en instructies gebruiken;
  - c) Opdrachtgever zal op geen enkele wijze kopieën van de software of maatwerken vervaardigen, zulks met uitzondering van kopieën voor back-up doeleinden voor zover dit noodzakelijk is;
  - d) Opdrachtgever zal op geen enkele wijze enige aanduiding van auteurs-, merk- of eigendomsrecht wijzigen, verwijderen of onleesbaar maken;
  - e) Indien in de overeenkomst is vermeld dat de programmatuur bestemd is om te functioneren op specifieke apparatuur of locatie dan is het gebruiksrecht beperkt tot gebruik op die apparatuur en/of locatie. Gedurende een storing in de bedoelde apparatuur is Opdrachtgever gerechtigd de programmatuur op andere apparatuur te gebruiken, mits ACA onverwijld in kennis is gesteld en slechts gedurende die storing;
  - f) Tenzij in de overeenkomst anders is vermeld, is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur door meer dan één gebruiker gelijktijdig te (laten) gebruiken;

- g) Opdrachtgever is niet gerechtigd de door ACA ontwikkelde programmatuur geheel of gedeeltelijk te decompileren, disassembleren of te reverse engineeren, voor zover zulks niet uitdrukkelijk ingevolge de Europese Richtlijn Softwarebescherming (91/250/EEG) is toegestaan;
  - h) Opdrachtgever is niet gerechtigd afgeleide programmatuur of andere op de door ACA ontwikkelde en of verstrekte programmatuur te schrijven, ontwikkelen of laten ontwikkelen, behoudens voorzover zulks voorafgaand schriftelijk door ACA is toegestaan;
  - i) Opdrachtgever zal op geen enkele wijze wijzigingen, aanpassingen of toevoegingen in de programmatuur (doen) aanbrengen;
  - j) Indien met behulp van de programmatuur andere applicaties kunnen worden gegenereerd, erkent Opdrachtgever dat deze applicaties in de door ACA geleverde programmatuur of een gedeelte van de door ACA geleverde programmatuur is geïncorporeerd. Het auteursrecht ter zake van deze applicatie [exclusief de geïncorporeerde programmatuur van ACA] berust alsdan bij Opdrachtgever, doch is Opdrachtgever gehouden ter zake van deze applicatie de bepalingen genoemd in deze voorwaarden stipt na te leven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen;
  - k) Opdrachtgever is niet gerechtigd de software voor personen toegankelijk te maken die bij de ontwikkeling en/of verkoop van andere goederenbeheersystemen zijn betrokken.
8. Bij overtreding van het in lid 7 bepaalde, verbeurt Opdrachtgever ten behoeve van ACA, onverminderd de overige rechten van ACA, een direct opeisbare boete van € 22.500,- per overtreding, alsmede een boete van 10% (tien procent) van het bedoelde boetebedrag voor elke dag dat de overtreding heeft geduurd en/of voortduurt, een en ander onverminderd de verplichting van de gebruiker tot betaling van de volledige schadevergoeding voor de overtreding, ingeval de schade meer dan de voorgenoemde boetebedragen mocht belopen. Eventueel betaalde boetes worden dan in mindering gebracht op de verschuldigde schadevergoeding.
  9. Ter bescherming van haar programmatuur staat het ACA vrij technische maatregelen te nemen. Daarnaast zal Opdrachtgever ACA toegang verlenen tot de locatie(s) waar de software in gebruik is opdat ACA zich kan overtuigen van de juiste naleving van het in dit artikel bepaalde.
  10. Indien en voor zover de softwareproducten door ACA zijn ontwikkeld, behoudt ACA de volledige en uitsluitende beschikking over alle kennis, kunde en vaardigheden welke aan deze ontwikkeling ten grondslag hebben gelegen. ACA zal steeds gerechtigd zijn de in de vorige zin bedoelde kennis, kunde en vaardig-

heden ten behoeve van andere opdrachten of projecten aan te wenden zonder hiervoor enige vergoeding of compensatie in welke vorm dan ook aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn.

### **Art. 10. Ontwikkeling van maatwerk- en applicatieprogrammatuur**

1. Indien ACA voor Opdrachtgever maatwerk of applicaties vervaardigt, zal ACA deze werkzaamheden met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken informatie. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.
2. Tenzij in de opdrachtbevestiging of licentieovereenkomst anders is aangegeven geschiedt de vervaardiging van maatwerk of applicaties in verschillende fasen te weten:
  - a) schriftelijke inventarisatie door partijen van de te realiseren functionaliteiten en eigenschappen van het maatwerk c.q. de applicaties en - indien noodzakelijk - de vervaardiging door ACA van het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van het maatwerk;
  - b) vervaardiging door of namens ACA van het maatwerk c.q. de applicatie conform de schriftelijk vastgelegde specificaties c.q. functioneel ontwerp;
  - c) indien en voor zover dit is overeengekomen, de installatie en implementatie van het maatwerk of de applicatie door ACA.
3. Iedere fase kan desgewenst worden afgesloten met een accorderen door Opdrachtgever van de tot dan toe verrichtte diensten of het vervaardigde maatwerk of de applicaties. ACA is gerechtigd de uitvoering van de volgende fase(n) op te schorten zolang Opdrachtgever de daaraan voorafgaande fase(n) niet heeft geaccordeerd.
4. De in lid 2, sub a bedoelde inventarisatie en het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van het maatwerk zullen na accorderen door Opdrachtgever deel uitmaken van de overeenkomst. Indien Opdrachtgever een wijziging c.q. uitbreiding van de hierin beschreven functionaliteiten of anderszins een wijziging van de specificaties wenst, wordt dit beschouwd als meerwerk en zullen partijen deze wijziging c.q. uitbreiding vastleggen in een nieuwe inventarisatie of nieuw functioneel ontwerp, dat alsdan deel uit zal maken van de overeenkomst, terwijl het oorspronkelijke functioneel ontwerp voor zover gewijzigd, wordt geacht te zijn vervallen.
5. Terzake van maatwerk is het gestelde in artikel 9 (Intellectuele vermogensrechten en verstrekking van gebruiksrechten) gelijkelijk van toepassing. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever niet de beschikking over de broncodes en/of ontwikkeldocumentatie.

### **Art. 11. Onderhoud en ondersteuning**

## ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Bepalingen ter zake uitvoering van onderhoud en ondersteuning zijn uitsluitend van toepassing indien partijen zulks schriftelijk zijn overeengekomen. De onderhouds- en/of ondersteuningsbepalingen gelden initieel voor een periode van drie jaar en worden daarna steeds jaarlijks automatisch verlengd tenzij één der partijen uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de betreffende onderhouds- en/of ondersteuningsperiode schriftelijk opzegt.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen heeft het onderhoud en/of ondersteuning uitsluitend betrekking op de door ACA ontwikkelde en geleverde programmatuur/software van de laatste update of release. Indien is overeengekomen dat ACA onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot maatwerk of applicaties uitvoert, is het gestelde in dit artikel daarop gelijkelijk van toepassing.
3. In het kader van de onderhouds- en/of ondersteuningswerkzaamheden en indien overeengekomen zal ACA naar beste kunnen:
  - a) Opdrachtgever informeren omtrent de beschikbaarheid van door ACA ontwikkelde uitbreidingen en verbeteringen van de programmatuur/software in de vorm van updates en releases;
  - b) aan Opdrachtgever nieuwe releases van de Software verstrekken. Opdrachtgever zal deze nieuwe releases na ontvangst (door ACA laten) installeren.
  - c) op verzoek van de contactpersoon van Opdrachtgever als genoemd in de overeenkomst aan deze telefonische ondersteuning verstrekken bij het gebruik van de programmatuur/software;
  - d) door Opdrachtgever geconstateerde en door ACA erkende gebreken in de geleverde programmatuur/software trachten op te sporen en te herstellen in een volgende up-date;
  - e) Opdrachtgever in kennis stellen van de uitgifte van releases teneinde hem in staat te stellen door aanschaf van die releases de functionaliteit van de programmatuur/software te vergroten.
4. Buiten het onderhoud vallen andere werkzaamheden dan omschreven in lid 3 en in het bijzonder werkzaamheden als gevolg van:
  - a) het niet correct functioneren van de programmatuur als gevolg van onvolkomenheden in apparatuur, of (systeem-)programmatuur waarop of in samenhang waarmee de bedoelde programmatuur wordt gebruikt;
  - b) het niet correct functioneren van de programmatuur indien deze in samenhang met niet door ACA geleverde of geadviseerde programmatuur wordt gebruikt;
  - c) gebruik van de programmatuur in strijd met de bijbehorende documentatie of instructies van ACA;
  - d) het niet correct functioneren van de programmatuur als gevolg van onzorgvuldig beheer door Opdrachtgever.
5. Desgewenst kunnen door ACA (na overeenstemming) andere onderhouds- werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie, aan de hand van de dan geldende tarieven.
6. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot ter beschikking stellen van de programmatuur/software een overeenkomst voor onderhoud en/of ondersteuning is aangegaan, kan ACA door Opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een dergelijke overeenkomst aan te gaan.

### **Art. 12. Garantie programmatuur/software**

1. Tenzij door partijen schriftelijk anders is overeengekomen gelden uitsluitend de onderstaande garantieverplichtingen van ACA.
2. Op door ACA geleverde programmatuur/software geldt een garantietermijn van 90 dagen, ingaande op de datum van het ter beschikking stellen van de programmatuur/software aan Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van ACA uit hoofde van deze garantie is beperkt tot het nemen van de redelijkerwijs relevante maatregelen die het gebrek kunnen wegnemen of beperken en tot het naar beste vermogen opsporen en herstellen van tekortkomingen ten aanzien van de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties, mits deze door Opdrachtgever binnen voornoemde termijn schriftelijk zijn gemeld aan ACA. Als tekortkomingen (gebreken) zullen slechts ernstige door Opdrachtgever aan te tonen afwijkingen van de functionele specificaties worden aangemerkt. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt nimmer onder de garantie.
3. Partijen erkennen dat niet kan worden gegarandeerd dat (maatwerk) programmatuur/software zonder onderbreking en/of ondergeschikte gebreken zal werken of dat alle geconstateerde gebreken zullen (kunnen) worden verholpen.
4. Door ACA worden geen garanties gegeven op programmatuur/software die door of via ACA is geleverd doch waarop garantievoorwaarden en/of leveringsvoorwaarden van derden van toepassing zijn.
5. In het geval Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ACA, eigenhandig wijzigingen in de door ACA geleverde programmatuur/software aanbrengt of laat aanbrengen, vervalt ieder recht op garantie. Voorts is ACA dan gerechtigd het overeengekomen onderhoud te beëindigen zonder dat enige verplichting tot restitutie van onderhoudsgelden of enig recht op schadevergoeding bestaat.

### **Art. 13. Software van toeleveranciers**

1. Indien en voor zover ACA programmatuur/software van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij ACA en ACA zal deze aan Opdrachtgever op verzoek toezenden, mits zij niet reeds door ACA zijn of worden verstrekt aan Opdrachtgever bij levering van de programmatuur/software. Indien en voorzover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en ACA om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.
2. Lid 1 geldt onverminderd indien de programmatuur/software van derden gezamenlijk met of geïncorporeerd in de ACA software wordt geleverd.

### **Art. 14. Wijziging van de overeenkomst (meerwerk)**

1. Partijen kunnen tussentijds overeenkomen dat de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden uitgebreid of worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt alsdan dat de overeengekomen tijdsplanning van de overeenkomst onder omstandigheden moet worden aangepast. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium, de kostenvergoeding of de hoogte van de gebruiksrechtvergoeding beïnvloedt, zal ACA de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
2. Indien op grond van een wijziging van de overeenkomst, als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever door ACA werkzaamheden moeten worden verricht, die in beginsel niet waren overeengekomen, zullen die werkzaamheden als meerwerk, op nacalculatiebasis aan de hand van de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Art. 15. Prijzen en tarieven bij levering programmatuur/software**

1. Indien is overeengekomen dat ACA het in artikel 11 beschreven onderhoud en/of ondersteuning uitvoert, is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd welke nader zal worden overeengekomen.
2. Indien met Opdrachtgever is overeengekomen dat deze een release van de programmatuur/software van ACA zal betrekken, is ACA, wanneer de bedoelde release niet in het kader van een onderhoudsovereenkomst wordt verstrekt, gerechtigd hiervoor een aanvullende

- gebruiksrechtvergoeding in rekening brengen.
3. Voor alle overige door ACA ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten ontwikkelingswerkzaamheden, waaronder mede begrepen de ontwikkeling van maatwerk c.q. applicaties en het verrichten van installatie en implementatiewerkzaamheden is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd te berekenen op basis van nacalculatie aan de hand van de alsdan gebruikelijke tarieven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
  4. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen of vermeld, kunnen deze afzonderlijk worden berekend.

## APPARATUUR EN ANDERE ZAKEN

### Art. 16. Apparatuur

1. Door ACA geleverde zaken worden geacht te zijn geaccepteerd in de staat waarin zij zich bij aflevering bevinden. Opdrachtgever is verplicht de zaken terstond bij aflevering op (waarneembare) gebreken te controleren. Indien Opdrachtgever gebreken constateert, dan is hij verplicht ACA hiervan van in kennis te stellen.
2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen installeert ACA door haar geleverde zaken (waar onder apparatuur).
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de nodige voorbereidingen zijn getroffen opdat medewerkers van ACA ongestoord en ononderbroken de installatiewerkzaamheden kunnen uitvoeren. Voorts draagt Opdrachtgever steeds zorg voor adequate stroom-, en communicatievoorzieningen en voor de juiste omgevingscondities, waaronder worden verstaan (maar niet uitsluitend) de bekabeling en de fysieke omgeving. Vertragingen in de oplevering door ACA die het gevolg zijn van het ontbreken van deze voorbereidingen worden tegen de dan geldende tarieven gefactureerd.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneren van de door haar bij derden aangeschafte programmatuur en apparatuur of overige randapparatuur zowel op zichzelf als in interactie met elkaar, tenzij schriftelijk is afgesproken dat ACA zorg zal dragen voor onderlinge interactie van programmatuur en apparatuur.

### Art. 17. Eigendomsvoorbehoud en risico

1. Het eigendom van door ACA geleverde producten gaat pas op Opdrachtgever over zodra deze al zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen is nagekomen. In geval van niet-nakoming van enige in de

- vorige zin bedoelde verplichtingen alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, liquidatie of ontbinding van (de onderneming van) Opdrachtgever, is ACA gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten zonder enige sommatie of ingebrekestelling terug te nemen.
2. Zolang de eigendom niet op Opdrachtgever is overgegaan, is deze zonder schriftelijke toestemming van ACA niet gerechtigd de producten in welke vorm dan ook te vervreemden, te bezwaren, te verpanden of anderszins in de macht van derden te brengen. ACA kan aan zodanige toestemming nadere voorwaarden verbinden.
  3. Zolang het eigendomsvoorbehoud van kracht is zal ACA gerechtigd zijn tot ongehinderde toegang tot de producten. Opdrachtgever zal aan ACA alle medewerking verlenen teneinde ACA in de gelegenheid te stellen het in lid 1 opgenomen eigendomsvoorbehoud uit te oefenen door terugneming van de producten. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht om medewerking te verlenen aan alle redelijke maatregelen die ACA ter bescherming van haar eigendomsrecht met betrekking tot de Producten wil treffen en welke Opdrachtgever niet onredelijk hinderen in de normale uitoefening van zijn bedrijf.
  4. Indien derden enig recht op de producten willen vestigen of doen gelden zolang daar nog een eigendomsvoorbehoud op rust, is Opdrachtgever verplicht ACA daarvan op de hoogte te stellen.
  5. Het risico van de door ACA geleverde c.q. ter beschikking gestelde producten gaat over op Opdrachtgever op het moment van aflevering op het op de factuur van ACA vermelde afleveringsadres.

### Art. 18. Retourzendingen

1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door ACA is ACA niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.
2. In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door ACA van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retourgezonden zaken blijft berusten voor Opdrachtgever totdat zij door ACA zijn gecrediteerd.
3. ACA behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15 % van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 25,-

### Art. 19. Garantie bij verkoop van apparatuur en materialen

1. Tenzij door partijen schriftelijk anders is overeengekomen gelden uitsluitend de garantieverplichtingen van de (toe)leverancier van apparatuur, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze

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

## DIENSTVERLENING

### Art. 20. Uitvoering van diensten

1. ACA zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden is ACA gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is ACA gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. ACA is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform Artikel 14.
4. Voor zover de dienstverlening van ACA bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, is ACA gerechtigd, indien het aantal aanmeldingen daartoe naar oordeel van ACA aanleiding geeft, de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## ALGEMENE RESTBEPALINGEN

### Art. 21. Ontbinding

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig ontbinden, indien een van hen kan aantonen dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst en eventuele latere additionele opdracht-specificaties. De partij die zich op ontbinding beroept dient zulks gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij bekend te maken. ACA mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als ten gevolge van niet aan haar toerekenbare factoren, voltooiing van de opdracht in redelijkheid van haar niet kan worden gevergd.
2. In het bijzonder is ACA gerechtigd tot voortijdige en/of gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst als Opdrachtgever gedurende een termijn van 4 maanden ACA

## ALGEMENE VOORWAARDEN

niet in de gelegenheid stelt de levering van producten en/of diensten conform de Overeenkomst plaats te doen laten vinden.

Indien ACA met de reden als omschreven in dit lid, gebruik maakt van haar recht tot ontbinding, is ACA gerechtigd op compensatie vanwege reeds gemaakte kosten alsmede op compensatie vanwege inkomstenderving.

3. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de Opdrachtgever, heeft ACA recht op compensatie vanwege ontstaan inkomsten-derving en reeds gemaakte kosten.
4. ACA behoudt in geval van voortijdige beëindiging of in geval van ontbinding aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.  
In geval van ontbinding van de overeenkomst zullen eventuele vooruit betaalde bedragen of onderhoudsvergoedingen niet worden gerestitueerd.
5. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

### Art. 22. Vertrouwelijkheid

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de andere partij jegens derden. Partijen zullen alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de wederpartij.
2. De Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van ACA alle informatie betreffende c.q. gerelateerd aan de software en het maatwerk en de werking daarvan geheimhouden en voorts aan derden geen mededelingen doen over de werkwijze van ACA.
3. ACA behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken voor reclame- en referentiedoeleinden.

### Art. 23. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. ACA is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst, voor zover dit uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en uit deze algemene voorwaarden. ACA heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
2. Indien en voor zover ACA aansprakelijk is voor door Opdrachtgever geleden schade, aanvaardt ACA jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijkheid voor directe schade aan personen of zaken, ontstaan tengevolge van grove schuld of nalatigheid van ACA of haar medewerkers.  
Aansprakelijkheid voor indirecte c.q. gevolgschade, waaronder mede begrepen gederfde omzet of winst is te allen tijde uitgesloten.
3. De in lid 2 bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot maximaal het in de aansprakelijkheidsverzekering van ACA verzekerde bedrag per

schadegeval. Voor vergoeding komt uitsluitend letsel- en/of zaakschade in aanmerking.

4. Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever als hierboven bedoeld dienen binnen de garantietermijn genoemd in artikel 12 schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever zijn rechten verwerpt.
5. Voor zover een voor vergoeding in aanmerking komende schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van ACA mocht zijn gedekt, wordt de totale aansprakelijkheid van ACA voor de schade beperkt tot de waarde van de achterwege gebleven prestatie. De aansprakelijkheid van ACA is voorts beperkt tot het bedrag van het honorarium (exclusief BTW en kosten) dat ACA voor haar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen, dan wel in geval van een onderhouds- of ondersteuningsovereenkomst tot bedrag van de jaarlijkse vergoeding uit hoofde van de overeenkomst. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag (exclusief BTW en kosten) over de laatste zes maanden.
6. ACA is nimmer aansprakelijk voor schade welke op enigerlei wijze verband houdt met bij Opdrachtgever opgetreden virussen en/of voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade, zoals onder andere schade welke verband houdt met het verloren gaan van gegevens en dergelijke.
7. Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de door hem in het kader van de opdracht verstrekte gegevens en/of specificaties en is verantwoordelijk voor alle gevolgen welke verband houden met enige onjuistheid daarin.
8. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de veiligheid van het personeel en de eigendommen van ACA zolang dit personeel en deze eigendommen zich op locatie van Opdrachtgever bevinden. Voorwaarde hierbij is dat eventueel bij Opdrachtgever geldende en vooraf aan het personeel van ACA bekend gemaakte veiligheidsvoorschriften door dit personeel worden nageleefd.
9. Opdrachtgever vrijwaart ACA tegen alle aanspraken van derden wegens schade waarvoor ACA krachtens het bepaalde in deze algemene voorwaarden niet aansprakelijk is.
10. Opdrachtgever zal met de bij hem vrijgekomen verpakkingen van door ACA geleverde Producten omgaan overeenkomstig de daarvoor geldende overheidsvoorschriften en ACA vrijwaren van alle aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### Art. 24. Overmacht (niet-toerekenbare tekortkoming)

1. In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is ACA gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of

tijdelijk op te schorten zonder dat de Opdrachtgever en/of derden aanspraak op nakoming en/of schadevergoeding kunnen doen gelden. Onder overmacht wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan: brand, natuurrampen, molest, oorlogsgevaar, opstand, stakingen, boycot, bedrijfsstoring, storingen in het verkeer, transport of communicatievoorzieningen, onvoorzienbare stagnatie van leveringen van zaken en/of diensten door derden, maatregelen van overheidswege, en overigens alle omstandigheden, waaronder gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid niet van ACA kan worden gevergd.

2. Indien door overmacht de uitvoering van in deze overeenkomst bedoelde werkzaamheden en voorzieningen meer dan twee maanden wordt vertraagd, is naast ACA ook de Opdrachtgever bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. In dat geval heeft ACA recht op vergoeding van de door haar tot het bedoelde moment gemaakte kosten.

### Art. 25. Diversen

1. In het geval Opdrachtgever haar in de overeenkomst omschreven (medewerkings- of betalings-) verplichtingen of anderszins door ACA verlangde medewerking niet of onvoldoende nakomt is ACA gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat Opdrachtgever wel voldoende aan haar verplichtingen voldoet.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing en beveiliging in zijn organisatie, van hetgeen door ACA wordt geleverd of ter beschikking wordt gesteld. ACA is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor een correcte toepassing van door ACA geleverde zaken, of verrichtte diensten.
3. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen in een overeenkomst tussen ACA en Opdrachtgever alsmede in algemeen geldende voorwaarden van ACA, zullen de overige bepalingen van de betreffende overeenkomst of voorwaarden onverkort van kracht blijven. Partijen zullen alsdan over de nietige bepalingen overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen, in die zin, dat in zijn geheel de strekking van de overeenkomst of voorwaarden behouden blijft.
4. Op overeenkomsten met ACA is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

**ACA Groep BV**

De Witbogt 2  
5652 AG Eindhoven  
Postbus 8829  
5605 LV Eindhoven  
T: +31 (0)40-8800700  
F: +31 (0)40-8800701  
E: info@aca.nl  
I: www.aca.nl