



Algemene Voorwaarden

Versie 2025.11

Algemene Voorwaarden Cloudwise

Cloudwise BV (verder in dit document te noemen Cloudwise) is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 06073970. Deze Algemene Voorwaarden Cloudwise zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel op 3 november 2025.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden Cloudwise

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden Cloudwise (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten waarbij Cloudwise goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant 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 klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover Cloudwise producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Cloudwise en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Cloudwise aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Cloudwise om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Cloudwise en klant 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.
- 1.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen overeengekomen bepalingen, hetgeen is bepaald in de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Cloudwise zijn vrijblijvend, tenzij door Cloudwise schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Cloudwise verstrekte gegevens waarop Cloudwise zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door Cloudwise kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door Cloudwise afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontlenen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-)personen tegenover Cloudwise hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door Cloudwise verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Cloudwise volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, mag Cloudwise, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag Cloudwise schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen.

- 3.6 In geval van prijswijziging in de prijzen van toeleveranciers (bijvoorbeeld inzake softwarelicenties) kunnen deze rechtstreeks aan klant worden doorberekend. Cloudwise zal klant schriftelijk van de voorgenomen prijswijziging op de hoogte stellen. Nadat klant kennis heeft genomen van deze prijswijziging, dan wel daarvan kennis had kunnen nemen, heeft klant vier weken de tijd om de overeenkomst op specifiek dit onderdeel schriftelijk te ontbinden indien zij niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke prijswijziging.
- 3.7 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop Cloudwise de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen. Voorziet de overeenkomst en/of factuur niet uitdrukkelijk over een datum waarop klant de overeengekomen prestatie dient te betalen dan zal een betalingstermijn gelden van 30 (dertig) dagen.
- 3.8 Betaalt klant één of meer van de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig dan is klant over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd, indien klant ondanks een voorafgaande schriftelijke aanmaning waarbij een redelijke termijn van tenminste 14 dagen zal worden gesteld ter zuivering van deze tekortkoming, ingebreke blijft en nalaat om de openstaande bedragen te voldoen. Blijft klant ook na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan Cloudwise de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Cloudwise onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of Cloudwise de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Klant en Cloudwise dragen er zorg voor dat alle van de andere partij 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 overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via Cloudwise ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Cloudwise, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 Werving en overname personeel

- 6.1 Voor de toepassing van dit artikel wordt onder “Medewerker” verstaan: iedere natuurlijke persoon die werkzaamheden verricht voor of namens een partij, ongeacht de aard van de rechtsverhouding, waaronder in ieder geval werknemers, uitzendkrachten, gedetacheerden, zzp'ers stagiairs, freelancers en andere door een partij ingeschakelde personen.
- 6.2 Geen van beide partijen zal, gedurende de looptijd van de werkzaamheden en/of de Overeenkomst én gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van overeenkomst:
- (a) in dienst nemen;
 - (b) anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken; of
 - (c) via derden werkzaamheden laten verrichten.
- Aan de verlening van toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden, waaronder het betalen van een redelijke vergoeding ter compensatie van de investering die de andere partij heeft gedaan in de betreffende medewerker.
- 6.3 Partijen zullen evenmin gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging van het dienstverband van een (voormalig) medewerker van de andere partij, deze (ex-)medewerker direct of indirect in dienst nemen,

anderszins voor zich laten werken of werkzaamheden laten verrichten, tenzij met uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de andere partij.

- 6.4 Indien een partij in strijd handelt met het bepaalde in dit artikel, verbeurt zij aan de andere partij, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, een onmiddellijk opeisbare boete van € 25.000 per overtreding, vermeerderd met € 1.000 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van de andere partij om in plaats daarvan of daarnaast volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 7 Beveiliging

- 7.1 Indien Cloudwise op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Cloudwise 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 Cloudwise 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 Cloudwise aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Cloudwise is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door Cloudwise zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Cloudwise is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart Cloudwise tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4 Cloudwise is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 Cloudwise kan aanwijzingen geven aan klant 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 klant dergelijke aanwijzingen van Cloudwise of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Cloudwise niet aansprakelijk en vrijwaart klant Cloudwise voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is Cloudwise 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 klant (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. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Cloudwise totdat alle bedragen die klant aan Cloudwise op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Cloudwise zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Cloudwise mogen verkopen en doorleveren 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 Cloudwise gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4 Cloudwise kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Cloudwise verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 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 vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

Artikel 10 **Intellectuele eigendom**

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant 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 Cloudwise, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant 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 klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien Cloudwise bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Cloudwise 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. Cloudwise 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 exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Cloudwise aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Cloudwise vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Cloudwise zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Cloudwise 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 Cloudwise. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Cloudwise verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Cloudwise ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van Cloudwise 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 Cloudwise 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 Cloudwise een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Cloudwise, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Cloudwise wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Cloudwise 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. Klant vrijwaart Cloudwise 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 Cloudwise is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 10.7 Cloudwise is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 Uitvoering diensten

- 11.1 Cloudwise zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Cloudwise worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Cloudwise uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2 Cloudwise 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 Cloudwise.
- 11.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Cloudwise steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4 Cloudwise is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant 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 Cloudwise.
- 11.5 Klant verplicht zich om Cloudwise tijdig alle benodigde informatie te verstrekken, toegang te verlenen of gegevens aan te leveren die Cloudwise noodzakelijk acht ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht.
- 11.5 Bij annulering binnen 5 werkdagen voor aanvang van de geplande opdracht behoudt Cloudwise zich het recht voor de volledige kosten van de geplande dagdelen te factureren aan klant, tenzij Cloudwise betreffende medewerker op een andere manier of bij een andere klant commercieel kan inzetten. Cloudwise zal hiertoe de mogelijkheden verkennen en benutten als die er zijn.

Artikel 12 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 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. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Cloudwise verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Cloudwise kenbare onjuistheden bevatten, zal Cloudwise hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Cloudwise als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4 Klant draagt het risico van de selectie van de door Cloudwise te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant 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 Cloudwise niet bindend, behoudens indien door Cloudwise uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5 Indien klant 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 Cloudwise op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Cloudwise is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storings- of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Cloudwise.
- 12.6 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Cloudwise voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Cloudwise, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Cloudwise ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Cloudwise geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8 Klant 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 klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 13 Project- en stuurgroepen

- 13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Cloudwise slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Cloudwise de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Cloudwise is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 14 Termijnen

- 14.1 Cloudwise 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 Cloudwise genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Cloudwise niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Cloudwise en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Cloudwise wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Cloudwise een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op hetgeen overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Cloudwise in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Cloudwise gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5 Cloudwise is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Cloudwise ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Cloudwise 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.
- 15.3 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. Cloudwise zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4 Klant 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.

- 15.5 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. Cloudwise kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Cloudwise is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Cloudwise, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Cloudwise vereist is.
- 15.6 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, op welke grondslag ook, worden alle uit de Overeenkomst voortvloeiende vorderingen van Cloudwise direct opeisbaar. De beëindiging zal niet leiden tot het ontstaan van ongedaanmakingsverbintenissen.
- 15.7 Wanneer Cloudwise nadat de Overeenkomst is geëindigd nog diensten voor de Klant verricht, bijvoorbeeld in verband met de migratie naar een andere dienstverlener, is Cloudwise gerechtigd deze diensten tegen de dan door Cloudwise gehanteerde standaardtarieven in rekening te brengen.

Artikel 16 Aansprakelijkheid van Cloudwise

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van Cloudwise 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 klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2 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 Cloudwise voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- de schade om de wanprestatie als zodanig te herstellen;
 - redelijke en aantoonbare kosten om de betreffende partij ertoe te manen de overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
 - redelijke en aantoonbare kosten die klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 16.4 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.5 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, imagoschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Cloudwise voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Cloudwise voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Cloudwise verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Schade veroorzaakt door onderaannemers die door Cloudwise zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst is uitgesloten van de aansprakelijkheid van Cloudwise.
- 16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Cloudwise laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Cloudwise welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.7 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Cloudwise.
- 16.8 Tenzij nakoming door Cloudwise blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Cloudwise wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Cloudwise onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Cloudwise 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 Cloudwise in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 16.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Cloudwise meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Cloudwise vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.10 Klant vrijwaart Cloudwise voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Cloudwise geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.11 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 Cloudwise en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17 Overmacht

- 17.1 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 Cloudwise wordt onder meer verstaan: (i) overmacht, het staken van producten en diensten en/of tekortkomingen van toeleveranciers en/of onderaannemers van Cloudwise, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Cloudwise zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Cloudwise is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) oorlog of terrorisme, (vi) algemene vervoersproblemen, (vii) ziekte van personeel en (viii) pandemie.
- 17.2 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.

Artikel 18 Service Level Agreement

- 18.1 Cloudwise heeft afspraken conform Service Level Agreement's geborgd op <https://www.cloudwise.nl/voorwaarden>. De datum vermeld op de opdrachtbevestiging is leidend voor de te hanteren versie.
- 18.2 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Cloudwise steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.3 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Cloudwise aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Cloudwise zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door Cloudwise gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 19 Back-up

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

Artikel 20 Wijziging en meerwerk

- 20.1 Indien Cloudwise op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Cloudwise. Cloudwise is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Cloudwise aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal Cloudwise klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen

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

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1 De overeenkomsten tussen Cloudwise en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2 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 arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 22.3 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 22.2, 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 22.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 22.3 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.
- 22.4 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, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid 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: Software-as-a-service (SaaS)

De in dit hoofdstuk ‘Software-as-a-Service (SaaS)’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Cloudwise ‘op afstand’ beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur en/of functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat een klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 23 Uitvoering SaaS-dienst

- 23.1 Cloudwise verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Cloudwise beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Cloudwise verleende SaaS-dienst.
- 23.2 Cloudwise kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Cloudwise klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Cloudwise de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

- 23.3 Cloudwise kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Cloudwise is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 23.4 Cloudwise kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Cloudwise zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 23.5 Cloudwise is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 23.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

Artikel 24 Garantie

- 24.1 Cloudwise staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Cloudwise zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 29.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door Cloudwise zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Cloudwise zijn gemeld. Cloudwise kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Cloudwise staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door Cloudwise zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Cloudwise is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan Cloudwise volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Cloudwise is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Cloudwise bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Cloudwise gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 24.2 Klant zal op basis van de door Cloudwise verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Cloudwise verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door Cloudwise te stellen (financiële) voorwaarden. Cloudwise is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk- laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 24.3 Cloudwise staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 25 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 25.1 De door Cloudwise te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door Cloudwise van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door Cloudwise. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 25.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Cloudwise verleende SaaS- dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 26 Aanvullende bepalingen

- 26.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 27.3, 27.5, 27.8, 29.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 33), 29.11, 41.4, 42.1, 42.2, 55.2 en 55.4 en 57. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 3: Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS- dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 27 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 27.1 Cloudwise stelt aan klant 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.
- 27.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Cloudwise en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 27.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 27.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 27.5 Cloudwise kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Cloudwise, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 27.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 27.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 27.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Cloudwise uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Cloudwise toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Cloudwise zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 27.9 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.
- 27.10 Cloudwise 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 Cloudwise gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Cloudwise verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 28 Aflevering en installatie

- 28.1 Cloudwise zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Cloudwise te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van Cloudwise in papieren dan wel digitale vorm in een door Cloudwise bepaalde taal verstrekt.
- 28.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Cloudwise de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 29 Acceptatie

- 29.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Cloudwise zoals bedoeld in artikel 33. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Cloudwise uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 29.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 29.3 tot en met 29.10 van toepassing.
- 29.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Cloudwise schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Cloudwise heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 29.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Cloudwise uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 29.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Cloudwise schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 29.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 29.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien Cloudwise vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 29.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 29.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - indien klant enig gebruik maakt van programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 29.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Cloudwise rapporteren. Cloudwise zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Cloudwise gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 29.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Cloudwise om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 33 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 29.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 29.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Cloudwise gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Cloudwise is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 29.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 29.9 betreffende kleine fouten en artikel 33 betreffende de garantie.

Artikel 30 Beschikbaarstelling

- 30.1 Cloudwise zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 30.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Cloudwise retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging Cloudwise onverwijld schriftelijk melding maken. Cloudwise is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 31 Gebruiksrechtvergoeding

- 31.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat Cloudwise zorgdraagt voor installatie van de programmatuur:
- bij aflevering van de programmatuur;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- B. indien partijen zijn overeengekomen dat Cloudwise zorgdraagt voor installatie van de programmatuur:
- bij voltooiing van die installatie;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 32 Wijzigingen in de programmatuur

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

Artikel 33 Garantie

- 33.1 Cloudwise zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 29.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Cloudwise zijn gemeld. Cloudwise staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Cloudwise garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Cloudwise volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 33.2 Cloudwise kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Cloudwise toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Cloudwise wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 33.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Cloudwise te bepalen locatie en wijze. Cloudwise is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 33.4 Cloudwise is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 33.5 Cloudwise heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 33.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 4: Ontwikkeling programmatuur en websites

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

Artikel 34 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 34.1 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 en/of website aan Cloudwise zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 34.2 Cloudwise zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Cloudwise verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 34.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Cloudwise de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 34.4 Desgevraagd zal klant Cloudwise in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 34.5 In de prestatieverplichtingen van Cloudwise voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.
- 34.6 Indien partijen overeenkomen dat Cloudwise naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door Cloudwise tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan Cloudwise verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Cloudwise in rekening gebracht.
- 34.7 Indien Cloudwise diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Cloudwise een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Cloudwise aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Cloudwise gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Cloudwise staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 35 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

- 35.1 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.
- 35.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als Cloudwise. 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. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nader) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Cloudwise gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 35.3 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 klant. Cloudwise is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

- 35.4 Cloudwise heeft het recht maar is niet verplicht om nieuwe versies uit te brengen. Cloudwise zal de Klant tijdig informeren over de release datum van een eventuele nieuwe versie en over de eventuele wijzigingen aan de klant Infrastructuur die nodig zijn voor de implementatie en de goede werking van de nieuwe versie. De Klant verplicht zich in alle redelijkheid om te migreren naar een eventuele nieuwe versie.

Artikel 36 Aflevering, installatie en acceptatie

- 36.1 Het bepaalde in artikel 28 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 36.2 Tenzij Cloudwise op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal Cloudwise de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 36.3 Het bepaalde in artikel 29 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 36.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 35, dan is het bepaalde in artikel 29.1, 29.2 artikel 29.4 tot en met 29.9, 29.12 en artikel 33.1 en 33.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 37 Gebruiksrecht

- 37.1 Cloudwise stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 37.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 37.3 Cloudwise is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 37.4 Het bepaalde in artikel 27 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 37.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door Cloudwise specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 37.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 38 Vergoeding

- 38.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 38.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 38.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 39 Garantie

- 39.1 Het bepaalde in artikel 33 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 39.2 Cloudwise staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Cloudwise staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website 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 Cloudwise diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

Artikel 40 Onderhoudsdiensten

- 40.1 Indien overeengekomen verricht Cloudwise 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 29.3 en – zulk uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 41.
- 40.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Cloudwise 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 Cloudwise op de door Cloudwise te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Cloudwise is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem verijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Cloudwise is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Cloudwise bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Cloudwise gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 40.3 Het bepaalde in de artikelen 33.3 en 33.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 40.4 Indien Cloudwise het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 40.5 Klant zal alle door Cloudwise 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.
- 40.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Cloudwise zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien Cloudwise dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Cloudwise 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.

Artikel 41 Nieuwe versies van programmatuur

- 41.1 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 Cloudwise.
- 41.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Cloudwise 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.
- 41.3 Cloudwise kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met Cloudwise aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Cloudwise 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. Cloudwise is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 41.4 Cloudwise kan van klant 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.

Artikel 42 Supportdiensten

- 42.1 Indien de dienstverlening van Cloudwise op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Cloudwise online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat Cloudwise in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Cloudwise kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden,

kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Cloudwise zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Cloudwise staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Cloudwise.

- 42.2 Indien de dienstverlening van Cloudwise op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby- diensten' omvat, zal Cloudwise één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Cloudwise staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 42.3 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.

Artikel 43 Vergoeding

- 43.1 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.
- 43.2 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 klant 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 Cloudwise diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.

Artikel 44 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 44.1 Cloudwise zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 44.2 Cloudwise 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 klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 44.3 De dienstverlening van Cloudwise wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Cloudwise, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 44.4 Het gebruik dat klant maakt van een door Cloudwise afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. 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 Cloudwise mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van Cloudwise met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 44.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudwise is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Cloudwise en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Cloudwise. Klant zal de adviezen of rapportages van Cloudwise niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 45 Rapportage

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

Artikel 46 Vergoeding

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

Hoofdstuk 7: Detachering- en regisseursdiensten

De in dit hoofdstuk 'Detachering- en regisseursdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.

Artikel 47 Detachering- en regisseursdiensten

- 47.1 Cloudwise zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor Cloudwise gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
- 47.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Cloudwise daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 47.3 Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 47.4 Cloudwise zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Cloudwise steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 47.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan Cloudwise kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Cloudwise zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Cloudwise staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet- nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.
- 47.7 De kosten worden maandelijks achteraf gefactureerd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Artikel 48 Duur van de detacheringsovereenkomst

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

Artikel 49 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 49.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 49.2 Klant zal Cloudwise informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 50 Overwerkvergoeding en reistijd

- 50.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij Cloudwise gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij Cloudwise gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal Cloudwise klant informeren over de geldende overwerktaariefen.

- 50.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Cloudwise gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal Cloudwise klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 51 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 51.1 Cloudwise zal zorgdragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemers- verzekeringen, inkomensonafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Cloudwise vrijwaart klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringwetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant Cloudwise onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Cloudwise. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Cloudwise verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.
- 51.2 Cloudwise aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

Hoofdstuk 8: Opleiding en trainingen

De in dit hoofdstuk ‘Opleiding en trainingen’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise 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).

Artikel 52 Aanmelding en annulering

- 52.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Cloudwise.
- 52.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudwise.
- 52.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Cloudwise aanleiding geeft, is Cloudwise 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. Cloudwise behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Cloudwise is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 52.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij Cloudwise gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 53 Uitvoering opleiding

- 53.1 Klant aanvaardt dat Cloudwise de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 53.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Cloudwise voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 53.3 Indien Cloudwise bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Cloudwise er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Cloudwise de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is Cloudwise gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 53.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 53.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of - middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 53.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 2 ‘Software-as-a-Service (SaaS)’ zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 54 Prijs en betaling

- 54.1 Cloudwise kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Cloudwise kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Cloudwise.
- 54.2 Indien Cloudwise een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 54.3 Tenzij Cloudwise uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Cloudwise 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 9: Annuleringskosten en -voorwaarden

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene Bepalingen, van toepassing op alle door Cloudwise uit te voeren werkzaamheden die plaatsvinden op een vooraf overeengekomen datum en tijdstip, ongeacht het type werkzaamheden of de functie/rol van de betrokken medewerker. Dit omvat onder meer, maar niet uitsluitend: projectwerkzaamheden, onsite opdrachten, onsite storingswerkzaamheden, trainingen, detachingsopdrachten en gisseursopdrachten.

Artikel 54 Annulering en annuleringskosten

- 54.1 Annulering van de opdracht en/of het verplaatsen van de overeengekomen datum en/of tijdstip (hierna gezamenlijk aangeduid als: "Annulering") is uitsluitend mogelijk schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail). De datum waarop Cloudwise het schriftelijke verzoek ontvangt, geldt als bepalend voor de vaststelling van de eventuele annuleringskosten.
- 54.2 Bij Annulering gelden de volgende voorwaarden en kosten:
1. Tot 4 weken vóór aanvang van de geplande werkzaamheden is Annulering éénmalig kosteloos mits binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verzoek schriftelijk een nieuwe datum wordt overeengekomen;
 2. Bij een tweede Annulering van dezelfde werkzaamheden tot 4 weken vóór de nieuw overeengekomen datum is Cloudwise gerechtigd 50% van het factuurbedrag in rekening te brengen;
 3. Bij Annulering tussen 4 en 2 weken vóór de geplande werkzaamheden is Cloudwise gerechtigd om 50% van het factuurbedrag in rekening te brengen;
 4. Bij Annulering tussen 2 en 1 week vóór aanvang van de geplande werkzaamheden is Cloudwise gerechtigd om 80% van het factuurbedrag in rekening te brengen;
 5. Bij Annulering binnen 1 week vóór aanvang is Cloudwise gerechtigd 100% van het factuurbedrag in rekening te brengen;
 6. Indien de werkzaamheden reeds zijn uitgevoerd, of nog uitgevoerd worden, wordt naast eventuele annuleringskosten ook het volledige factuurbedrag voor de uitgevoerde werkzaamheden in rekening gebracht.
 7. Bij verhindering van deelnemers zonder voorafgaande kennisgeving, of indien de werkzaamheden op de overeengekomen datum en tijd niet kunnen worden uitgevoerd door toedoen van opdrachtgever, wordt het volledige factuurbedrag in rekening gebracht.
 8. Indien Cloudwise de betreffende medewerker op de oorspronkelijk overeengekomen datum op andere wijze commercieel zal inzetten, zal Cloudwise deze mogelijkheid onderzoeken, benutten en hierover transparant communiceren. In dat geval kan Cloudwise besluiten (een deel van) de annuleringskosten te laten vervallen.

Hoofdstuk 10: Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

Artikel 55 Hostingdiensten

- 55.1 Cloudwise zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 55.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor

klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Cloudwise een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- 55.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Cloudwise is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 55.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 55.5 Cloudwise kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Cloudwise zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 55.6 Indien Cloudwise op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Cloudwise een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Cloudwise aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Cloudwise gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Cloudwise staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 56 Softwarelicenties

- 56.1 Klant is zich ervan bewust dat derde partijen bij Cloudwise audits (onder andere) met betrekking tot de aantallen en type softwarelicenties die actief zijn op het 'Cloud Platform' kunnen uitvoeren. Klant erkent in dat verband het belang van Cloudwise bij een tijdige en correcte opgave door de klant van het aantal, type en soort licenties dat hij via derde partijen afneemt en in gebruik heeft op het 'Cloud Platform'.
- 56.2 Op eerste verzoek van Cloudwise zal de klant onverwijld, en in ieder geval binnen vijf werkdagen, door Cloudwise opgevraagde informatie verband houdende met licentie van derde partijen die hij in gebruik heeft op het 'Cloud Platform', schriftelijk aan Cloudwise verstrekken. Onder deze informatie valt bijvoorbeeld informatie als: het aantal, type en soort licenties van derde partijen en de naam van de licentiehouders.
- 56.3 Klant vrijwaart Cloudwise van schade en kosten (waaronder mede begrepen een aan Cloudwise opgelegde boete) die ontstaat doordat klant in strijd handelt met het in dit artikel bepaalde.

Artikel 57 Notice and takedown

- 57.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 57.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Cloudwise steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Cloudwise data en/of informatie onverwijld van de systemen van Cloudwise verwijderen, bij gebreke waarvan Cloudwise gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Cloudwise is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Cloudwise jegens klant. Cloudwise is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 57.3 Van Cloudwise kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en

klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Cloudwise schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 11: Koop van apparatuur

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

Artikel 58 Koop en verkoop

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

Artikel 59 Aflevering

- 59.1 Cloudwise zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal Cloudwise klant, 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.
- 59.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
- 59.3 Indien klant Cloudwise verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien Cloudwise daartoe wettelijk verplicht is, kan Cloudwise dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Cloudwise 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 klant vragen.
- 59.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Cloudwise 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 Cloudwise is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Cloudwise is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 59.5 Cloudwise is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 60 Proefopstelling

- 60.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Cloudwise gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Cloudwise mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 61 Omgevingseisen

- 61.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Cloudwise gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 61.2 Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 62 Garantie

- 62.1 Cloudwise zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Cloudwise 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 Cloudwise zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Cloudwise niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Cloudwise 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 Cloudwise. 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 klant zonder toestemming van Cloudwise wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Cloudwise in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Cloudwise zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 62.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non- conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 62.1 is uitgesloten.
- 62.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Cloudwise in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 62.4 Cloudwise heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 62.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 12: Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 63 Huur en verhuur

- 62.2 Cloudwise verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 63.3 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 63.4 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

Artikel 64 Voorinspectie

- 64.1 Cloudwise kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Cloudwise kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat Cloudwise de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van Cloudwise. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.
- 64.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 64.1, heeft Cloudwise het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 64.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 65 Gebruik van de apparatuur

- 65.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
- 65.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.

- 65.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.
- 65.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant Cloudwise daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens Cloudwise aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 65.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 65.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Cloudwise. Cloudwise is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 65.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 65.8 Klant zal Cloudwise terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslag leggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 65 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 66.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 66.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Cloudwise zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Cloudwise is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal Cloudwise desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft de klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 66.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
 - gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 66.4 Indien Cloudwise de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Cloudwise verschuldigd.
- 66.5 Cloudwise is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 66.6 Cloudwise is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

Artikel 67 Eindinspectie en teruggave

- 67.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Cloudwise teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
- 67.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is Cloudwise gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

- 67.3 Cloudwise is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van Cloudwise wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 67.4 Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13: Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk ‘Onderhoud van apparatuur’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Cloudwise apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 68 Onderhoudsdiensten

- 68.1 Cloudwise verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 68.2 Gedurende de tijd dat Cloudwise de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 68.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Cloudwise verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant schriftelijk bij Cloudwise zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder ‘storing’ wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door Cloudwise schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Cloudwise is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 68.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Cloudwise daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 68.5 Klant zal alle door Cloudwise verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van Cloudwise of door Cloudwise aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Cloudwise ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 68.6 Voordat klant de apparatuur aan Cloudwise voor onderhoud aanbiedt zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 68.7 Op verzoek van Cloudwise zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 68.8 Klant is bevoegd niet door Cloudwise geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 68.9 Indien het naar het oordeel van Cloudwise voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Cloudwise stellen.
- 68.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Cloudwise behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 68.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal, of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Cloudwise deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 69 Onderhoudsvergoeding

- 69.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Cloudwise;
 - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;

- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

69.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

Artikel 70 Uitsluitingen

70.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Cloudwise op grond van de onderhoudsovereenkomst.

70.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van Cloudwise behoren niet:

- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Cloudwise;
- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.

Onder de onderhoudsverplichtingen van Cloudwise vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

70.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 70.1 en/of 70.2 bepaalde kan Cloudwise volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.

70.4 Cloudwise is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.