



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

Algemene leveringsvoorwaarden Cane

1. Algemeen

- 1.1. De Cane Group bestaat uit Cane Consulting B.V. (kvk.nr: 27164512) en haar dochter ondernemingen, te weten: 1) Cane eLine Solutions B.V. (kvk.nr. 27185749), 2) Cane Microsoft Solutions B.V. (kvk.nr.: 27267609), en 3) Cane SAP Solutions B.V. (kvk.nr. 27274439).

Deze algemene voorwaarden beheersen mede de inhoud van elk aanbod tot het aangaan van een overeenkomst gedaan door of namens de Cane Group of een van de vennootschappen behorend tot de Cane Group (hierna beiden te noemen: "Cane"). Door zodanig aanbod te aanvaarden aanvaardt degene tot wie het aanbod gericht is (hierna te noemen: "Afnemer") tevens de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de gehele rechtsverhouding tussen Cane en Afnemer.

- 1.2. Tevens beheersen deze algemene voorwaarden de inhoud van elke aanvaarding door Cane van een door een ander (hierna eveneens te noemen: "Afnemer") tot haar gericht aanbod. Indien Afnemer niet per ommegaande tegen toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden protesteert, gelden zij als bedongen.
- 1.3. Deze algemene voorwaarden zullen te allen tijde prevaleren boven die, welke eventueel door Afnemer worden gehanteerd. Voorzover nodig verwerpt Cane hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van die algemene voorwaarden van Afnemer.
- 1.4. Afnemer stemt reeds nu voor alsdan in met een (gedeeltelijke) overdracht van de overeenkomst tussen partijen op een ander dan Cane, waardoor Cane van zijn verplichtingen jegens Afnemer bevrijd zal zijn.
- 1.5. De bepalingen van deze algemene voorwaarden laten de bepalingen van dwingend Nederlands recht onverlet. Met name wordt geen afbreuk gedaan aan het bepaalde in artikel 45J Auteurswet. Op grond hiervan is Afnemer kort gezegd gerechtigd tot:
1. Laden en runnen ten behoeve van het beoogde gebruik
 2. Fout-correctie
 3. Het maken van een reserve-kopie
 4. Bestuderen en testen van de programmatuur
 5. Het decompileren van de programmatuur ten behoeve van interoperabiliteit.
- 1.6. De aldus aan Afnemer toekomende rechten gaan echter niet verder dan de wet dwingendrechtelijk voorschrijft, tenzij in deze voorwaarden anders is bepaald.
- 1.7. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder een licentie: een al dan niet door Cane verleend recht tot het gebruik van een samenstel van computerprogrammatuur door een in die licentie genoemd aantal gebruikers of voor een in die licentie genoemd aantal bewerkingen. Tot hetzelfde "samenstel", en mitsdien tot dezelfde licentie, worden alle programmatuur-onderdelen gerekend die zonder dat samenstel zelfstandige gebruikswaarde missen, behoudens apparatuur en daarin functionerende besturingssystemen. Indien de licentie geen aantal gebruikers vermeldt mag de programmatuur op één computeraansluiting worden gebruikt. Indien de licentie geen aantal bewerkingen vermeldt, mag de programmatuur voor een onbeperkt aantal bewerkingen worden gebruikt. Cane-licentie: een licentie voor programmatuur waarvan het auteursrecht blijkt bij Cane berust. Derden-licentie: een licentie voor programmatuur waarvan het auteursrecht blijkt bij een ander dan Cane berust.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

2. Aanbiedingen van Cane

- 2.1. Tenzij bij het aanbod anders is vermeld, heeft elk aanbod van Cane een geldigheidsduur van dertig dagen. Het aanbod vervalt, indien het binnen de gestelde termijn niet wordt aanvaard, alsmede indien het binnen deze termijn door Cane wordt herroepen.
- 2.2. Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden door Cane, wanneer dan ook toegepast of toegestaan, dienen steeds als slechts incidenteel te worden beschouwd en kunnen nimmer in de plaats van deze algemene voorwaarden treden.

3. De verplichtingen van Cane

- 3.1. Dit artikel is slechts van toepassing voorzover Cane programmatuur onder een Cane-licentie of door Cane te verrichten diensten aanbiedt.
- 3.2. De door Cane aangeleverde programmatuur behoeft slechts te voldoen aan specificaties en andere eisen, voorzover deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.3. De door Cane aangeleverde programmatuur hoeft niet te kunnen communiceren of interoperabel te zijn met andere programmatuur of apparatuur, tenzij zulks uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
- 3.4. Het afsluiten van een licentieovereenkomst impliceert niet dat Cane de licentie installeert tenzij anders is overeengekomen.
- 3.5. De soort gegevensdrager waarop de programmatuur door Cane wordt aangeleverd, is ter vrije keuze van Cane, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
- 3.6. Cane is onder geen enkele omstandigheid gehouden Afnemer of enige derde de beschikking te geven over de broncode van de aangeleverde programmatuur, de programmatuur uitgedrukt in programmeertaal of assembleertaal of in enige andere vorm die inzicht biedt in de opbouw van de programmatuur.
- 3.7. Indien Cane heeft toegezegd dat de aangeleverde programmatuur in een bepaalde omgeving functioneert, geldt deze toezegging alleen voor de door Cane aangetroffen of door Afnemer opgegeven omgeving. Iedere verandering in de omgeving waarbinnen de programmatuur moet functioneren, doet de toezegging van Cane dat de programmatuur zal functioneren vervallen.
- 3.8. De door Cane vermelde levertijd kan nimmer als fatale termijn worden beschouwd, doch geldt altijd bij benadering. Afnemer kan derhalve bij overschrijding van die termijn geen recht op schadevergoeding of op ontbinding van de overeenkomst jegens Cane uitoefenen.
- 3.9. Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden en/of levering in fasen zullen plaatsvinden, mag Cane de aanvang van de werkzaamheden en/of leveringen die tot een fase behoren uitstellen totdat Afnemer de voltooiing van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.10. Verzending, vervoer en/of overdracht van zaken, daaronder begrepen materialen, informatiedragers en apparatuur, geschiedt steeds voor rekening en risico van Afnemer, ook indien Cane de verzekering daarvan verzorgt. In dat geval dient Afnemer de daarvoor verschuldigde premie aan Cane te vergoeden.

4. Bemiddeling door Cane

- 4.1. Voorzover Cane programmatuur onder een Derden-licentie of diensten van een ander dan Cane aanbiedt, vervult Cane slechts de functie van bemiddelaar en van betaaladres. Cane's bemiddeling zal erop gericht zijn een overeenkomst tot stand te brengen tussen Afnemer en de betreffende derde. Cane zal daartoe alles in het werk stellen wat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd, maar garandeert niet dat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. Cane kan nimmer zelf worden aangesproken uit hoofde van de beoogde overeenkomst. Met name kan Cane niet worden aangesproken tot aanlevering van programmatuur onder een Derden-licentie of voor door derden te verrichten diensten.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

- 4.2. Voorzover Cane zich mocht hebben verplicht tot installatie van programmatuur onder een Derden-licentie is artikel 3 van overeenkomstige toepassing, zonder er evenwel toe te leiden dat Cane zelf zich verplicht tot aanlevering van de programmatuur.

5. Medewerking door Afnemer

- 5.1. Afnemer zal Cane tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, welke Cane noodzakelijk of nuttig acht om de opgedragen werkzaamheden of leveringen te kunnen verrichten.
- 5.2. Hieronder is met name, doch niet uitsluitend, begrepen het tijdig nemen van beslissingen. Spoedeisende beslissingen dienen door Afnemer te worden genomen binnen 24 uur nadat Cane hierom verzocht heeft en alle voor de beslissing relevante informatie heeft verstrekt. Bij het uitblijven van een tijdige beslissing zal Cane een voorlopige beslissing nemen en de werkzaamheden voortzetten als ware deze beslissing genomen door Afnemer.
- 5.3. Indien is overeengekomen dat Afnemer aan Cane apparatuur, materialen, informatiedragers of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties, die Cane aan Afnemer ter kennis brengt.
- 5.4. Cane wordt door Afnemer, indien Cane dit voor een deugdelijke uitvoering van haar verbintenis verlangt, in staat gesteld om onbeperkt te beschikken over apparatuur, materialen, informatiedragers en gegevens op informatiedragers gedurende de periode waarin Cane de overeengekomen werkzaamheden of de overeengekomen leveringen verricht.
- 5.5. Afnemer draagt ervoor zorg dat de ruimte waarin Cane haar werkzaamheden moet verrichten in overeenstemming wordt gebracht met de daaraan door Cane gestelde eisen van temperatuur, vochtigheidsgraad, tochtvrijheid, stroom- en watertoevoer, aarding en andere omgevingseisen en dat deze vereisten bij voortdurend in stand worden gehouden.
- 5.6. Wanneer in de overeenkomst tussen partijen omschreven, en door Cane bij de uitvoering van haar werkzaamheden benodigde gegevens ten behoeve van controle- of testwerkzaamheden niet, niet tijdig of niet overeenkomstig die overeenkomst ter beschikking van Cane worden gesteld, worden de werkzaamheden van Cane geacht door Afnemer te zijn aanvaard.
- 5.7. In de gevallen, waarin de werkzaamheden dienen plaats te vinden ten kantore van Afnemer, zal deze laatste er voor zorgdragen, dat Cane ongestoord haar werkzaamheden kan verrichten, zulks conform de opgave en wensen van Cane. Cane behoudt zich het recht voor om op kosten van Afnemer gebruik te maken van de diensten van derden, die dienen te worden beschouwd als personen in dienst van Cane.
- 5.8. Afnemer is verplicht de programmatuur te testen binnen veertien dagen nadat deze door Cane aan Afnemer is aangeleverd, op straffe van verval van enige aanspraak wegens non-conformiteit van deze programmatuur. Indien na ommekomst van deze termijn gebreken blijken die Afnemer in redelijkheid niet had kunnen ontdekken door het uitvoeren van de testen dient Afnemer Cane hiervan schriftelijk in kennis te stellen binnen veertien dagen na ontdekking, op straffe van verval van enige aanspraak wegens non-conformiteit van de programmatuur.
- 5.9. De last om te bewijzen dat de door Cane aangeleverde programmatuur aan enige daaraan te stellen eis niet voldoet ligt bij Afnemer. Om aan deze bewijslast te voldoen dient Afnemer tenminste onmiddellijk na ontdekking van het gebrek alle aan ontdekking voorafgaande handelingen en alle daarmee verband houdende omstandigheden schriftelijk vast te leggen en al het redelijkerwijs mogelijke in het werk te stellen om te zorgen dat het optreden van het gebrek herhaalbaar is.
- 5.10. Afnemer dient in alle gevallen waarin de programmatuur dit aangeeft of het Afnemer redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat dit voor het goed en veilig functioneren van de programmatuur noodzakelijk kan zijn, doch tenminste dagelijks, een back-up te maken van zijn databestanden. Bij gebreke hiervan is Cane nimmer aansprakelijk voor de kosten van reproductie van verminkte of verloren gegane gegevens en evenmin voor schade of winstverlies voor Afnemer, waaronder begrepen schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

- 5.11. Afnemer dient Cane te allen tijde in de gelegenheid te stellen aan te tonen dat de geleverde producten of diensten aan het overeengekomen resultaat voldoen. Hiertoe dient Afnemer aan Cane onbeperkt apparatuur, materialen, informatiedragers en gegevens, al dan niet op informatiedragers, ter beschikking te stellen, bij gebreke waarvan iedere garantieverplichting van Cane vervalt.

6. Prijs en betaling

- 6.1. De door Afnemer verschuldigde prijs dient door deze binnen 14 (veertien) dagen na dagtekening van de door Cane aan Afnemer toe te zenden factuur te zijn voldaan. Afnemer zal zich nimmer op korting of verrekening mogen beroepen. De in dit artikellid genoemde periode geldt als fatale termijn.
- 6.2. Bij niet-, niet tijdige of niet volledige betaling door Afnemer binnen de door Cane ingevolge deze voorwaarden gestelde termijn verkeert Afnemer ingevolge het bepaalde in het eerste lid van dit artikel in verzuim en is het volledige nog openstaande bedrag ten gunste van Cane terstond opeisbaar, terwijl Afnemer daarenboven gehouden zal zijn om aan Cane een rentevergoeding te betalen van één procent per maand, een en ander onverminderd het recht van Cane om ontbinding van de overeenkomst met schadevergoeding te vorderen dan wel zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Deze rente zal telkens na een maand samengesteld worden berekend.
- 6.3. Het bepaalde in het tweede lid van dit artikel is ook van toepassing, met dien verstande dat de vordering van Cane terstond geheel opeisbaar is en het verzuim van Afnemer meteen intreedt, indien:
- 6.4. Afnemer een verzoek tot surseance van betaling indient, in staat van faillissement wordt verklaard of tot boedelafstand overgaat;
- 6.5. beslag op het geheel, dan wel een gedeelte van het vermogen van Afnemer wordt gelegd;
- 6.6. Afnemer haar bedrijf of een wezenlijk deel daarvan, staakt, vervreemdt of op andere wijze voortzet.
- 6.7. Alle buitengerechtelijke kosten die in redelijkheid door Cane dienen te worden gemaakt teneinde, nadat de toestand van verzuim voor Afnemer is ingetreden, betaling te verkrijgen zijn voor rekening van Afnemer en worden berekend aan de hand van het Incassotarif van de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimumbedrag van EUR 100,- (honderd Euro) exclusief eventueel verschuldigde omzetbelasting per niet (volledig) betaalde factuur.
- 6.8. Iedere betaling door Afnemer strekt ten eerste tot voldoening van eventueel verschuldigde kosten, schaden en interessen en daarna tot kwijting voor de oudste openstaande hoofdschuld.
- 6.9. Ingeval van levering in gedeelten, dan wel het verrichten van diensten in fasen is Cane bevoegd van Afnemer telkens na een zodanige levering betaling te verlangen, in het kader waarvan het bepaalde in dit artikel volledig toepasselijk is.
- 6.10. Bij gerede twijfel dat Afnemer zijn financiële verplichtingen jegens Cane zal nakomen is Cane gerechtigd zekerheid te verlangen, welke zekerheid onder meer kan bestaan uit het verstrekken van het recht van hypotheek, het verstrekken van pandrecht of het verbinden van een derde als borg of mede-schuldenaar. Cane kan zulks in ieder geval verlangen indien faillissement of surseance van betaling van Afnemer is aangevraagd.
- 6.11. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging optreedt in de kosten van Cane, ten gevolge wijzigingen in de prijzen van toeleveranciers of van enigerlei voorziening in een collectieve arbeidsovereenkomst, wet, besluit of beschikking van (semi)overheidswege, buitenlandse overheden daaronder begrepen, van dwingendrechtelijk karakter, dan wel indien buiten de invloedssfeer van Cane zodanige kostprijsverhogende omstandigheden optreden (waaronder koersverschillen) dat in redelijkheid van Cane niet langer kan worden gevergd dat de overeengekomen prijs wordt gehanteerd, verklaart Afnemer zich reeds nu voor alsdan akkoord met een wijziging van die prijs, die door Cane aan Afnemer met aanduiding van objectieve maatstaven nader zal worden medegedeeld.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

- 6.12. Het is mogelijk dat het betalingsverkeer van Cane en haar dochters centraal wordt uitgevoerd Cane Consulting B.V.. In dat kader hebben de dochterondernemingen, te weten 1), Cane eLine Solutions B.V., 2) Cane Microsoft Solutions B.V. en 3) Cane SAP Solutions B.V., opdracht gegeven aan Cane Consulting B.V. alle vorderingen te incasseren welke plaatsvinden tussen uw organisatie en Cane en haar dochters.

7. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- 7.1. Voorzover Cane informatie verstrekt over aangeleverde programmatuur, waaronder een eventueel bij de programmatuur geleverde handleiding, is Afnemer verplicht deze informatie geheim te houden.
- 7.2. Afnemer is verplicht alle door Cane aangeleverde programmatuur, met inbegrip van de gegevens en de informatie met behulp waarvan deze functioneert, jegens derden geheim te houden.
- 7.3. Het is Afnemer verboden anders dan met toestemming van Cane gebruik te maken van de kennis of vaardigheid van enige werknemer van Cane. Dit verbod geldt tot ommekomst van twee jaar na het einde van de dienstverhouding met Cane van deze werknemer. Tevens is het Afnemer verboden op enigerlei wijze te bevorderen dat derden zulks doen.
- 7.4. Voorzover Cane nadere gegevens omtrent de programmatuur ter beschikking stelt, is Afnemer verplicht al het redelijkerwijs mogelijke in het werk te stellen tot geheimhouding hiervan jegens een ieder. Schending van deze verplichting maakt Afnemer aansprakelijk voor alle door Cane al dan niet middellijk ten gevolge daarvan te lijden schade of te derven winst.
- 7.5. Bij overtreding van een in dit artikel opgenomen verbod verbeurt Afnemer een direct opeisbare contractuele boete van EUR 200.000,- (tweehonderdduizend euro), onverminderd enig recht op schadevergoeding.

8. Revers engineering

- 8.1. Het is Afnemer verboden de beveiliging tegen verspreiding of reproductie van de programmatuur te doorbreken of te pogen te doorbreken.
- 8.2. Het is Afnemer verboden pogingen in het werk te stellen om in de programmatuur gebruikte ideeën, logica, programmeerprincipes, specificaties, theoretische modellen, probleemstellingen of algoritmen te onderzoeken of te reproduceren, bijvoorbeeld door het disassembleren van de binaire code van de programmatuur of door het decompileren van de programmatuur. Het is Afnemer verboden te pogen de programmatuur uit te drukken in een andere code, taal of vorm dan waarin deze ter beschikking is gesteld, danwel om deze al dan niet handmatig te vertalen. Het is Afnemer verboden de resultaten of gedragingen van de programmatuur te bestuderen, anders dan bedoeld om deze te leren gebruiken in de eigen onderneming of in het eigen huishouden. Ook iedere analyse en ieder gebruik van aldus in strijd met deze voorwaarden verkregen resultaten vallen onder dit verbod.
- 8.3. Het is Afnemer verboden pogingen in het werk te stellen of in het werk te doen stellen ter verdere ontwikkeling, aanpassing voor gebruik etcetera, al dan niet ter verbetering van de doelmatigheid of efficiëntie van programmatuur onder een Cane-licentie.
- 8.4. De informatie benodigd om andere programmatuur of apparatuur met programmatuur onder een Cane-licentie te laten samenwerken mag niet door eigen bestudering van de programmatuur van Cane worden verkregen, maar dient bij Cane te worden opgevraagd. Cane heeft het recht de verstrekking van deze informatie met opgave van redenen te weigeren. Indien Cane enige informatie of gegevens ter beschikking stelt mag deze door Afnemer slechts voor het aan Cane opgegeven doel worden gebruikt. Afnemer is verplicht tot geheimhouding van deze informatie en van deze gegevens.
- 8.5. Voor het verhelpen van storingen in en onderhoud van programmatuur onder een Cane-licentie dient Afnemer zich uitsluitend tot Cane te wenden. Slechts indien Cane uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven, tot het verhelpen van de storingen of tot het plegen van het onderhoud niet of slechts tegen een ongebruikelijk hoge vergoeding bereid of in staat te zijn, staat het Afnemer vrij zich tot een derde te wenden.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

- 8.6. Tenzij Cane afwijkende bepalingen stelt, is het Afnemer toegestaan voor beveiligingsdoeleinden twee reserve-kopieën te maken van programmatuur onder een Cane-licentie. Deze kopieën zullen door Afnemer niet worden gebruikt, maar alleen worden aangewend ter vervanging van eventueel onbruikbaar geworden originele materialen.

9. Voorbehoud van eigendom en rechten

- 9.1. Cane is gerechtigd eventuele zaken van Afnemer onder zich te houden totdat de door Afnemer uit welke overeenkomst met Cane dan ook verschuldigde prijs, waaronder begrepen de daarop door Afnemer verschuldigde rente en kosten, volledig aan Cane is voldaan.
- 9.2. Cane blijft volledig eigenaar van de aan Afnemer afgeleverde zaken totdat de door Afnemer in dat verband verschuldigde prijs, waaronder begrepen de daarop door Afnemer verschuldigde rente en kosten, volledig aan Cane is voldaan.
- 9.3. Cane is gerechtigd om, indien Afnemer in verzuim is, de door hem geleverde zaken bij Afnemer en/of diens houder(s) weg te (doen) halen. Indien Afnemer hieraan, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand, niet haar medewerking verleent zal zij een direct opeisbare boete verbeuren van EUR 500,- (vijfhonderd euro) per dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen.
- 9.4. Rechten worden Afnemer steeds verleend onder de voorwaarde dat Afnemer de overeengekomen vergoeding tijdig en volledig betaalt.

10. Rechten van intellectuele en industriële eigendom

- 10.1. Het auteursrecht komt onverkort aan Cane of aan een der leveranciers van Cane toe. Afnemer staat ervoor in dat hij geen enkele aanleiding of oorzaak zal geven voor enige inbreuk op dit auteursrecht.
- 10.2. Voor programmatuur onder een Cane-licentie verleent Cane aan Afnemer het niet-exclusieve recht om één exemplaar als beschreven in de opdrachtbevestiging op één systeem te installeren en te gebruiken. Enig ander recht verkrijgt Afnemer niet. Het gebruiksrecht strekt zich uit tot de bij de programmatuur behorende documentatie.
- 10.3. Het gebruiksrecht gaat in nadat de desbetreffende programmatuur door Afnemer betaald is en Afnemer een schriftelijke bevestiging van de licentie heeft ontvangen. Het gebruiksrecht omvat ook standaard-aanpassingen aan en nieuwere versies van de programmatuur die ingevolge deze overeenkomst aan Afnemer geleverd worden.
- 10.4. Het is Afnemer slechts toegestaan de programmatuur te gebruiken op de wijze die Afnemer bij het sluiten van de overeenkomst met Cane aan Cane heeft kenbaar gemaakt. Het is Afnemer verboden andere gebruiksmogelijkheden te onderzoeken of te benutten, onder meer door verveelvoudiging van de programmatuur, reproductie van de programmatuur, koppeling van de programmatuur met andere programmatuur of apparatuur of verplaatsing van de apparatuur waarin de programmatuur is opgeslagen.
- 10.5. Afnemer mag programmatuur slechts gebruiken op de configuratie die blijktens de actuele prijslijst ondersteund wordt door Cane, dan wel op de configuratie waarop de programmatuur door of vanwege Cane geïnstalleerd is. Het is Afnemer niet toegestaan aangeleverde programmatuur aan derden te verkopen, dan wel anderszins ter beschikking te stellen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Cane.
- 10.6. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding van intellectueel of industrieel eigendomsrecht in de programmatuur te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken.
- 10.7. Het is Afnemer verboden op enig moment programmatuur te vervaardigen of in de handel te brengen die zodanige gelijkenis vertoont met de door Cane aangeleverde programmatuur, dat deze moet worden geacht daarop gebaseerd of daarvan afgeleid te zijn, dan wel zulks te bevorderen.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

- 10.8. Indien Afnemer de in dit artikel omschreven intellectuele eigendomsrechten van Cane schendt, dan wel door een (rechts)persoon wiens gedragingen of nalatigheden aan die van Afnemer naar verkeersopvattingen kunnen worden toegerekend doet schenden, verbeurt Afnemer ten behoeve van Cane een direct opeisbare, niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR 10.000,- (tienduizend Euro) per overtreding, te vermeerderen met EUR 500,- (vijfhonderd Euro) per dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, dat die overtreding voortduurt.

11. Garantie

- 11.1. Een garantieverplichting van Cane geldt slechts indien deze expliciet en schriftelijk voor een bepaalde termijn is overeengekomen.
- 11.2. Cane garandeert dat zij haar taken met zorg zal vervullen. Slechts indien tussen partijen een door Cane te bewerkstelligen specifiek resultaat schriftelijk is overeengekomen, garandeert Cane dat dit resultaat zal worden bereikt.
- 11.3. De garantieverplichting van Cane impliceert haar gehoudenheid tot het herstel van fouten en gebreken in de geleverde diensten en programmatuur onder Cane-licentie of het opnieuw verrichten van de dienst of het op andere wijze alsnog bewerkstelligen van het overeengekomen resultaat. Cane kan ook kiezen voor terugbetaling van de voor de niet correcte diensten of door Cane ontworpen producten in rekening gebrachte prijs. Cane is jegens Afnemer nimmer aansprakelijk voor verdere schade.
- 11.4. De in dit artikel vervatte garantieverplichting van Cane strekt zich niet uit jegens afnemers van Afnemer. De garantieverplichting vervalt indien Afnemer zich niet strikt aan zijn contractuele verplichtingen houdt of heeft gehouden. De garantie vervalt indien Afnemer zelfstandig en zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Cane wijzigingen heeft aangebracht in de resultaten van de door Cane geleverde producten of diensten.
- 11.5. Een beroep op garantie schort de verplichting tot betaling van de door Afnemer aan Cane verschuldigde prijs niet op.

12. Aansprakelijkheid van Cane

- 12.1. Cane is niet aansprakelijk voor schade, van welkelei aard of omvang dan ook, gevolgschade daaronder uitdrukkelijk begrepen, welke schade is ontstaan door of in verband met de uitvoering door of vanwege Cane van hetgeen met Afnemer is overeengekomen, waaronder is begrepen nalatigheden van door Cane ingeschakelde derden, tenzij Cane opzet of grove schuld kan worden verweten.
- 12.2. In geval van overmacht is Cane gerechtigd om zijn verplichting tot het verrichten van diensten, het leveren van zaken of tot bemiddeling op te schorten. Indien Cane in redelijkheid kosten zal dienen te maken ter ongedaanmaking, en/of vermindering van (verdere) factoren die de uitvoering van de overeengekomen producten of diensten verhinderen, dienen deze kosten door Afnemer aan Cane te worden vergoed.
- 12.3. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid van dit artikel is Cane gerechtigd van Afnemer betaling te vorderen van hetgeen door hem voordat de situatie van overmacht is ingetreden ter uitvoering van de gesloten overeenkomst is verricht.
- 12.4. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder overmacht verstaan een tekortkoming die Cane niet kan worden toegerekend doordat zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, waaronder begrepen het geval, dat Cane door een (toerekenbare) tekortkoming of onzorgvuldigheid van derden niet in staat is zijn taken te vervullen. Onder overmacht wordt onder meer begrepen:
- bedrijfsstoornis of bedrijfsonderbreking van elke aard, en onverschillig op welke wijze ontstaan;
 - vertraagde, te late of gebrekkige toelevering door een of meerdere leveranciers van Cane;
 - transportmoeilijkheden of -belemmeringen van elke aard, waardoor het vervoer naar Cane toe of van Cane naar Afnemer wordt gehinderd of belemmerd.
- 12.5. Mocht Cane niettemin aansprakelijk zijn voor enige schade dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de door Cane aan Afnemer in rekening te brengen prijs. Bij duurovereenkomsten wordt deze prijs gefixeerd op de door Cane aan Afnemer berekende prijs voor een periode van drie maanden.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

13. Basissupport

- 13.1. Onder basissupport wordt verstaan het verlenen van telefonische of schriftelijke ondersteuning met betrekking tot vragen over het gebruik van programmatuur, alsmede telefonische hulp bij storingen in deze programmatuur.
- 13.2. Cane biedt slechts basissupport voor programmatuur onder een Derden-licentie voorzover dit volgt uit een overeenkomst tussen Cane en de betreffende leverancier.
- 13.3. Basissupport wordt verleend voorzover er een onderhoudsovereenkomst voor de betreffende programmatuur is gesloten. Cane is gerechtigd de basissupport op te schorten zolang geen volledige betaling voor het onderhoud is ontvangen.
- 13.4. Basissupport wordt verleend op in Nederland gebruikelijke werkdagen, tenminste tussen 09.00 en 17.00 uur.
- 13.5. Cane zal in elk geval binnen drie werkdagen nadat door Afnemer een probleem gemeld is, aanvangen met de behandeling daarvan.
- 13.6. Wanneer Afnemer telefonisch basissupport vraagt, dient de hardware waarop de programmatuur geïnstalleerd is in de onmiddellijke nabijheid van Afnemer te zijn en te zijner beschikking te staan. Afnemer dient bovendien over een gebruiksklaar modem en een Remote Access Server (RAS) faciliteit te beschikken.
- 13.7. Basissupport omvat niet het oplossen van problemen met betrekking tot:
- systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
 - inrichtingswerkzaamheden, zoals het definiëren van rapporten, aanmaken van stamgegevens en koppelingen met programmatuur van derden, uitgezonderd een expliciet in de offerte vermeld boekhoudkundig systeem;
 - support op locatie.
- 13.8. Basissupport kan alleen aangevraagd worden door een in het bedrijf van Afnemer werkzame contactpersoon.
- 13.9. Afnemer heeft bij het afsluiten van een onderhoudsovereenkomst inclusief telefonische support recht op ten hoogste een aantal support-incidenten per jaar. Een support-incident is een op zichzelf staand probleem ongeacht het aantal telefoongesprekken en de tijdsduur voordat een oplossing wordt gerealiseerd. Het maximale jaarlijkse aantal support-incidenten wordt bepaald door de voor de licentie betaalde prijs in Euro's (exclusief omzetbelasting) te delen door de factor 1000 (duizend) en af te ronden naar boven. Aanvullende support-incidenten worden na-calculatorisch gefactureerd aan Afnemer op basis van het daarvoor overeengekomen bijzondere support tarief. Cane zal Afnemer vooraf informeren of zijn basissupport-oproep binnen het aantal support-incidenten valt of op basis van na-calculatie zal worden afgerekend.

14. Onderhoud

- 14.1. Dit artikel en het volgende artikel zijn slechts van toepassing voor programmatuur onder een Cane-licentie.
- 14.2. Zo dit schriftelijk is overeengekomen pleegt Cane voortdurend onderhoud aan programmatuur onder een Cane-licentie. Afnemer heeft, met inachtneming van de overeenkomst, met betrekking tot de programmatuur in zijn licentie recht op de relevante resultaten van dit onderhoud.
- 14.3. Het onderhoud betreft telkens de gehele Cane-licentie. Indien Afnemer besluit andere Cane-programmatuur aan de programmatuur toe te voegen, zal deze programmatuur mede onder de onderhoudswerkzaamheden vallen. Op het onderhoud zijn deze algemene voorwaarden mede van toepassing.
- 14.4. De prijs van het onderhoud wordt berekend aan de hand van de alsdan door Cane gehanteerde prijslijst, waarvan Cane op eerste aanvraag een gratis exemplaar aan Afnemer ter beschikking stelt. Voor in opdracht geschreven programmatuur is geen standaard prijslijst voorhanden. Cane berekent de onderhoudskosten van zodanige programmatuur op aanvraag.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

- 14.5. Cane is te allen tijde gerechtigd prijswijzigingen door te voeren, doch binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid. Eventuele prijsstijgingen worden tijdig via een nieuwsbrief of anderszins bekend gemaakt. Tenminste zullen de prijswijzigingen gelijke tred mogen houden met het CBS Consumenten Prijsindexcijfer (reeks: alle huishoudens, 1900=100). Bij prijsstijgingen boven dit indexcijfer kan Afnemer de onderhoudsovereenkomst opzeggen.
- 14.6. Het onderhoud omvat tenminste:
- Het naar beste vermogen opsporen en herstellen van onvolkomenheden in de standaardvorm van de programmatuur en in de daarbij behorende documentatie, alsmede in de door Cane aangebrachte standaardaanpassingen daarvan. Onder onvolkomenheden worden verstaan alle in de programmatuur voorkomende reproduceerbare fouten en gebreken, alsmede alle door het gebruik van de programmatuur geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan in de bijbehorende documentatie toegeschreven eigenschappen.
 - Het ter beschikking stellen alsmede documenteren van standaardaanpassingen in de programmatuur die als gevolg van de logische wijzigingen in de door Cane ondersteunde configuratie nodig zijn.
 - Basissupport zoals omschreven in het vorige artikel van deze algemene voorwaarden.
- 14.7. Onderhoud zal zoveel mogelijk on-line op afstand geschieden. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor een functionaliteit in zijn configuratie die een dataverbinding tot stand kan brengen. Daaronder is begrepen een fax-kaart, voice-, data- of videomodem. Cane behoudt zich het recht voor de onderhoudsdienst te staken indien zij redelijkerwijs van oordeel is dat de bedoelde functionaliteit niet aan de daaraan te stellen technische en beveiligingseisen voldoet, danwel meerkosten als gevolg hiervan aan Afnemer door te berekenen.
- 14.8. Het onderhoud omvat tevens het ter beschikking stellen van nieuwere versies van de programmatuur, voorzover deze geen uitbreiding van de overeengekomen gebruiksmogelijkheden van de programmatuur teweeg brengt. Indien een nieuwe versie een wezenlijke verandering met zich brengt, zal Cane daarbij behorende documentatie ter beschikking stellen. Wanneer de technologische ontwikkeling hiertoe aanleiding geeft, kan Cane hogere eisen stellen aan de configuratie waarop de nieuwe versie geïnstalleerd moet worden. Indien Afnemer deze eisen niet opvolgt, vervalt de garantie met betrekking tot de programmatuur, voorzover nog van kracht. Tevens vervalt de verplichting van Cane, zoals vermeld in de onderhoudsovereenkomst, tot het verlenen van onderhoud op de desbetreffende programmatuur en is Cane alsdan bevoegd de onderhoudsovereenkomst met Afnemer met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 14.9. Zes maanden na het beschikbaar stellen aan Afnemer van een nieuwe versie is Cane jegens Afnemer niet meer verplicht tot onderhoud van de oude versie, noch tot het verlenen van basissupport ten aanzien van de oude versie.
- 14.10. Cane streeft ernaar in een nieuwe versie alle functionele mogelijkheden van de vorige versie ongewijzigd over te nemen, doch kan zulks niet garanderen.
- 14.11. Onder onderhoud valt niet het geschikt maken van de programmatuur voor een andere dan de oorspronkelijke configuratie. De verplichtingen van Cane tot onderhoud strekt zich niet uit tot de gebreken die door onoordeelkundig gebruik van de Afnemer zijn veroorzaakt, voortvloeiend uit wijzigingen in programmatuur, instellingen en/of infrastructuur die Afnemer zonder toestemming van Cane heeft aangebracht, of die anderszins aan Afnemer zijn te wijten, waaronder begrepen gebreken die voortvloeiend uit niet door Cane geleverde of aanbevolen programmatuur danwel voortvloeiend uit niet door Cane geleverde of aanbevolen programmatuur danwel voortvloeiend uit apparatuur of zijn ontstaan in of aan programmatuur.
- 14.12. Opzegging van de onderhoudsovereenkomst met betrekking tot een deel van de programmatuur in één licentie is slechts mogelijk - met inachtneming van de opzegtermijn - indien tegelijkertijd het gebruiksrecht van de betreffende programmatuur wordt beëindigd.
- 14.13. Cane behoudt zich het recht voor (een deel van) haar verplichtingen uit de onderhoudsovereenkomst over te dragen aan derden, mits deze derde in staat is gelijkwaardige diensten te bieden.
- 14.14. Het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden is van overeenkomstige toepassing.



EXACT SYNERGY PROFESSIONALS

15. Aanvang, duur en beëindiging van onderhoud

- 15.1. De onderhoudsovereenkomst voor programmatuur onder een Cane-licentie treedt in werking op de dag van de fysieke installatie van de programmatuur bij Afnemer, doch uiterlijk drie maanden na het sluiten van de overeenkomst. Indien gedurende enige periode geen onderhouds- doch wel een licentieovereenkomst was afgesloten en Afnemer besluit na deze periode opnieuw een onderhoudsovereenkomst af te sluiten, wordt het onderhoud met terugwerkende kracht tot het moment van stopzetting van de onderhoudsovereenkomst in rekening gebracht.
- 15.2. De onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan minimaal tot het einde van het lopende kalenderjaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij een der partijen de onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde een lopende periode bij aangetekende brief heeft opgezegd. Bij kennisgeving door Afnemer van beëindiging van het gebruiksrecht van (delen van) de programmatuur wordt de onderhoudsovereenkomst per eerstvolgende vervaldatum beëindigd, zulks met inachtneming van de opzegtermijn.
- 15.3. De einddatum van de eerste periode van het onderhoud van later aan de desbetreffende licentie, en dus aan de onderhoudsovereenkomst toegevoegde programmatuur wordt gelijkgesteld aan de eerstvolgende verlengingsdatum van de onderhoudsovereenkomst.
- 15.4. Indien Cane tot een prijsverhoging besluit die het in artikel 13 genoemde indexcijfer te boven gaat, is Afnemer gerechtigd de onderhoudsovereenkomst tegen de verlengingsdatum op te zeggen.
- 15.5. Onderhoud wordt telkens één maand voorafgaand aan de desbetreffende periode gefactureerd. Cane is gerechtigd het onderhoud van de programmatuur op te schorten zolang geen volledige betaling ten aanzien van het onderhoud is ontvangen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. Alle geschillen die mochten ontstaan tussen Cane en Afnemer zullen in eerste aanleg worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank te Den Haag, met uitsluiting van andere gerechtelijke colleges voor deze instantie.
- 16.2. Op de gehele rechtsverhouding tussen Cane en Afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, waaronder mede begrepen voor Nederland in werking getreden internationale verdragen, doch met uitzondering van het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale Koopovereenkomsten betreffende roerende zaken.

versie maart 2007

