

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN STIION B.V.

versie 30 maart 2021

## HOOFDSTUK 1 Algemene bepalingen

### De gegevens van Stiion B.V.

Volledige bedrijfsnaam	Stiion B.V.
Handelsnaam	Stiion
Vestigingsadres	Pioenstraat 80-4, 9713 XS Groningen
Post-/contactadres	Pioenstraat 80-4, 9713 XS Groningen
Telefoonnummers	06 54 37 19 66 en 06 46 16 57 98
Contactpersonen	M. Aussendorf en H. Overdiep
E-mailadres	info@stiion.nl
Btw-nummer	NL860884107B01
KvK-nummer	77049667
Website	www.stiion.nl

### Definities

**Directe schade** = alle schade die bestaat uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (dit heet ook wel 'zaakschade');
- redelijke kosten die u heeft moeten maken om ervoor te zorgen dat Stiion de overeenkomst (weer) nakomt;
- redelijke kosten die u heeft moeten maken om de oorzaak en de omvang van uw directe schade vast te kunnen stellen;
- redelijke kosten die u heeft moeten maken om uw schade te beperken of te voorkomen.

**DNR-Q** = het standaardproduct in deze algemene voorwaarden.

**Inbreuk (op intellectueel eigendom)** = het zonder uitdrukkelijke toestemming van Stiion gebruiken, verveelvoudigen, doorverkopen, verpanden, kopiëren, overdragen of openbaar maken van intellectueel eigendomsrechten van Stiion.

**Intellectueel eigendom** = intellectuele eigendom is een verzamelnaam voor alle rechten die gevestigd kunnen worden op uitvindingen, producten, (handels)namen, tekeningen, werken en merken. Intellectuele eigendomsrechten bepalen kort gezegd wat derden mogen doen met andermans creatie of recht. Het intellectueel eigendomsrecht wordt ook wel IE-recht genoemd. In deze algemene voorwaarden heeft de intellectuele eigendom met name betrekking op auteursrecht, tekeningen- en modellenrecht, merkenrecht, databankenrecht en octrooirecht.

**Indirecte schade** = onder andere gederfde (=misgelopen) winst, verlies van goodwill, reputatieschade, verlies van handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

**Leverancier** = FileMaker, Claris Connect, Claris.

**Licentie** = het exclusieve gebruiksrecht op een standaardproduct.

**Maatwerkproducten** = alle andere producten dan de standaardproducten.

**Onderhoud** = het laten functioneren van bestaande of nieuwe producten conform de offerte/de overeenkomst. Het laten functioneren komt vooral neer op het oplossen van eventuele bugs.

**Ondersteuning** = het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden of werken met de producten.

**Periodieke werkzaamheden/diensten** = Onderhoudsdiensten en -werkzaamheden, ondersteunende diensten, hostingdiensten, updates en veranderingen.

**Producten** = standaardproducten en maatwerkproducten.

**SaaS** = Software-as-a-Service. Het betreft hier een standaardproduct.

**Schriftelijk** = hieronder vallen onder andere: e-mail, whatsapp, mms, sms, brief, fax. In de overeenkomst tussen Stiion en u kunnen aan 'schriftelijk' specifiek eisen worden gesteld. Denk daarbij aan de eis 'aangetekende brief'.

**Standaardproducten** = SaaS en DNR-Q.

**Pay As You Go** = betalen per gebruik

### ARTIKEL 1 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst waarbij Stiion partij is.
- 1.2 Het maakt daarbij niet uit of de aanbieding, offerte of overeenkomst mondeling, schriftelijk of elektronisch is gedaan of aangegaan.
- 1.3 Stiion vermeldt hier alvast dat zij uw voorwaarden en die van elke andere partij afwijst. De expliciete afwijzing van uw en andere voorwaarden zal Stiion schriftelijk doen. Bij die schriftelijke afwijzing verklaart Stiion haar eigen voorwaarden van toepassing.
- 1.4 Stiion mag haar algemene voorwaarden altijd wijzigen. De

wijziging van de voorwaarden laat Stiiion via haar website en eventueel per e-mail aan u weten.

- 1.5 De gewijzigde voorwaarden van Stiiion gelden alleen voor nieuwe aanbiedingen, offertes en overeenkomsten vanaf de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden.
- 1.6 Alleen als u hiermee instemt, gelden de nieuwe algemene voorwaarden ook op al tussen ons bestaande overeenkomsten.
- 1.7 We kunnen andere afspraken maken dan in deze algemene voorwaarden staan. De afwijkende afspraken gelden alleen als we die schriftelijk hebben vastgelegd in aanvullende voorwaarden.
- 1.8 Als een bepaling of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of als u een bepaling of meerdere bepalingen vernietigt, dan blijven alle overige bepalingen van deze voorwaarden gelden.
- 1.9 Als Stiiion diensten aanbiedt en verricht als Software as a Service (Saas), dan zijn de algemene voorwaarden van de leverancier op deze diensten van toepassing. De voorwaarden van de leverancier gaan altijd vóór op de algemene voorwaarden van Stiiion.
- 1.10 Als bepalingen in de hieronder genoemde documenten strijdig zijn met elkaar, dan geldt de volgende rangorde:
  1. onze overeenkomst;
  2. eventueel de bijlagen bij onze overeenkomst;
  3. deze algemene voorwaarden;
  4. eventuele aanvullende voorwaarden.

## ARTIKEL 2 De offerte/het aanbod

- 2.1 Aanbiedingen en offertes van Stiiion zijn altijd schriftelijk. Ook aanbiedingen en offertes de Stiiion mondeling doet, bevestigt Stiiion schriftelijk aan u.
- 2.2 Alle aanbiedingen en offertes van Stiiion zijn vrijblijvend, tenzij we dat anders aangeven.
- 2.3 U staat ervoor in dat u Stiiion alle juiste gegevens voor een offerte/aanbieding geeft.
- 2.4 Aanbiedingen en offertes van Stiiion zijn tot 30 dagen na de dagtekening geldig, tenzij we schriftelijk een andere termijn hebben afgesproken.
- 2.5 Nadat de termijn is verstreken, kunt u geen beroep meer doen op de offerte/het aanbod. De offerte/het aanbod is dan vervallen.
- 2.6 Offertes of aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 2.7 U kunt Stiiion niet aan een offerte/aanbieding houden waarvan u had kunnen begrijpen dat sprake is van een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout.

## ARTIKEL 3 Overeenkomsten sluiten

- 3.1 Er komt pas een overeenkomst tussen ons tot stand, wanneer u de offerte/het aanbod van Stiiion schriftelijk heeft aanvaard.
- 3.2 Het kan voorkomen dat Stiiion op uw verzoek al begint met het uitvoeren van werkzaamheden, terwijl u de offerte/het aanbod nog niet schriftelijk heeft aanvaard. In dat geval beschouwt Stiiion de offerte/het aanbod toch als aanvaard. Uw schriftelijk akkoord op de offerte/het aanbod doet u dan zo spoedig mogelijk nadat Stiiion is begonnen met de werkzaamheden.
- 3.3 U staat er voor in dat u bevoegd bent om de overeenkomst met Stiiion te sluiten. Stiiion kan u vragen bewijs van uw bevoegdheid te overleggen.
- 3.4 Als u gebruik maakt van een vertegenwoordiger bij het sluiten van de overeenkomst, dan staat u garant voor de bevoegdheid van deze vertegenwoordiger. Stiiion kan u vragen bewijs van de bevoegdheid van de vertegenwoordiger te overleggen.

## ARTIKEL 4 Het uitvoeren van de werkzaamheden

- 4.1 Nadat de overeenkomst tussen u en Stiiion tot stand is gekomen, voert Stiiion de werkzaamheden conform de offerte/het aanbod uit. Daarbij houdt Stiiion rekening met uw wensen, mits deze redelijk zijn.
- 4.2 Stiiion spant zich in om de werkzaamheden naar beste kunnen uit te voeren. Alle werkzaamheden voert Stiiion uit op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Stiiion met u in de overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd. Het resultaat moet in de overeenkomst met voldoende bepaaldheid zijn omschreven.
- 4.3 U maakt een tijdige en juiste uitvoering van de werkzaamheden voor Stiiion mogelijk. Dat betekent onder andere dat u alle gegevens, (ICT-)middelen, werkruimte, medewerkers en toegangen, die Stiiion nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Stiiion ter beschikking stelt.
- 4.4 Laat u het bovenvermelde na, dan mag Stiiion aan u extra kosten in rekening brengen en is het mogelijk dat de werkzaamheden uitlopen. Stiiion brengt u hiervan schriftelijk op de hoogte.
- 4.5 Als Stiiion de overeenkomst in fasen uitvoert, dan mag Stiiion de uitvoering van werkzaamheden die tot een volgende fase opschorten totdat u de werkzaamheden van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.6 Alle termijnen voor werkzaamheden zijn slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fatale termijn.
- 4.7 Voor het uitvoeren van de werkzaamheden mag Stiiion andere partijen inschakelen. Daarvan brengt Stiiion u schriftelijk op de hoogte. Stiiion staat in voor de kwaliteit, kennis en het vakmanschap van de partijen die zij inschakelt bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

## ARTIKEL 5 Meerwerk

- 5.1 Als u andere werkzaamheden of aanvullende werkzaamheden uitgevoerd wilt hebben dan in de overeenkomst staan omschreven, dan kan Stiiion die werkzaamheden als meerwerk aanmerken. Het is aan Stiiion om te bepalen of sprake is van meerwerk.
- 5.2 Voordat Stiiion het meerwerk uitvoert, ontvangt u daarvoor een aanvullende/nieuwe offerte of aanbieding.
- 5.3 Pas nadat u de offerte/het aanbod voor het meerwerk schriftelijk heeft aanvaard, start Stiiion met het uitvoeren van het meerwerk.
- 5.4 Aan het uitvoeren van het meerwerk kan een andere indicatieve levertermijn verbonden zijn dan aan de werkzaamheden van de oorspronkelijke overeenkomst. Voor een eventuele uitloop van in de oorspronkelijke overeenkomst genoemde indicatieve termijnen vanwege het meerwerk, bent u zelf verantwoordelijk.

## ARTIKEL 6 Duur en opzeggen van de overeenkomst

- 6.1 Alle overeenkomsten hebben een initiële looptijd van een (1) jaar, tenzij Stiiion met u schriftelijk een andere looptijd overeen komt. Dat zal bijvoorbeeld het geval zijn bij maatwerkproducten.
- 6.2 Stiiion kan met u een overeenkomst voor onbepaalde tijd overeen komen.
- 6.3 De looptijd van de overeenkomst start op de datum die in de overeenkomst staat, tenzij Stiiion met u een andere startdatum schriftelijk afspreekt.
- 6.4 Na de initiële looptijd verlengt Stiiion de overeenkomst met u met termijn van een (1) jaar, tenzij u de initiële overeenkomst minimaal een (1) maand voordat deze afloopt schriftelijk hebt opgezegd.

- 6.5 De verlengde overeenkomst kunt u na de termijn van (1) jaar schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal een (1) maand.
- 6.6 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden.
- 6.7 Voor een Pay-As-You-Go overeenkomst gelden dezelfde voorwaarden.

## ARTIKEL 7 Ontbinden van de overeenkomst

- 7.1 Zowel Stiiion als u mag de overeenkomst pas ontbinden als de andere partij in verzuim is.
- 7.2 Stiiion is in verzuim nadat u Stiiion schriftelijk in gebreke hebt gesteld. In de schriftelijke ingebrekestelling geeft u Stiiion nog een redelijke termijn om haar verplichtingen van de overeenkomst alsnog na te komen.
- 7.3 U bent in verzuim als Stiiion u schriftelijk in gebreke heeft gesteld. In de schriftelijke ingebrekestelling geeft Stiiion u nog een redelijke termijn om uw verplichtingen van de overeenkomst alsnog na te komen.
- 7.4 De overeenkomst is ontbonden na verloop van de in de schriftelijke ingebrekestelling gestelde redelijke termijn.
- 7.5 In sommige gevallen kan Stiiion of kunt u de overeenkomst zonder schriftelijke ingebrekestelling en zonder tussenkomst van de rechter ontbinden. Er is dan direct sprake van verzuim. Daarvan is sprake in onder andere de volgende gevallen:
1. toepassing van de wettelijke schuldsaneringsregeling;
  2. (voorlopige) surseance van betaling;
  3. faillissement(saanvraag);
  4. beslaglegging;
  5. stillegging van de bedrijfsactiviteiten;
  6. liquidatie van de onderneming;
  7. wijziging van eigenaar(s);
  8. samenvoeging van ondernemingen.
- 7.6 Onder andere de volgende verplichtingen blijven voortbestaan na de ontbinding van de overeenkomst:
- rechten van intellectueel eigendom;
  - geheimhouding;
  - toepasselijk recht
  - en de bevoegde rechter.

## ARTIKEL 8 Annuleren van de overeenkomst

- 8.1 U kunt een overeenkomst met Stiiion schriftelijk annuleren.
- 8.2 Als Stiiion op het moment van annuleren al werkzaamheden heeft verricht, die nodig waren om de kunnen starten met het uitvoeren van de overeenkomst, dan kan Stiiion aan u de kosten daarvan bij u in rekening brengen. U ontvangt een specificatie van de gemaakte kosten.

## ARTIKEL 9 Opschorten

- 9.1 Als u, ondanks dat Stiiion u in gebreke heeft gesteld, uw verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (waaronder het niet tijdig betalen van de facturen), dan kan Stiiion besluiten haar werkzaamheden voor de uitvoering van de overeenkomst - in plaats van de overeenkomst te ontbinden - geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 9.2 Van een opschorting van standaardproducten doordat u niet (tijdig) de factuur of facturen betaalt, brengt Stiiion u schriftelijk op de hoogte. Na een korte wachtermijn, die in het schriftelijke bericht van de opschorting staat vermeld, haalt Stiiion gedurende het incassotraject het standaardproduct offline. Stiiion bewaart uw standaardproduct gedurende de opschorting.

- 9.3 Als Stiiion haar werkzaamheden voor de uitvoering van de overeenkomst opschort, bent u toch gehouden om te betalen voor de al door Stiiion verrichte werkzaamheden. U ontvangt daarvoor een factuur.
- 9.4 Zodra u alsnog de verplichtingen uit de overeenkomst nakomt, heft Stiiion de opschorting op.

## ARTIKEL 10 Overmacht

- 10.1 Als Stiiion hoeft haar verplichtingen van de overeenkomst niet na te komen als sprake is van een overmachtsituatie.
- 10.2 Onder overmacht verstaat Stiiion onder andere:
- overmacht van leveranciers van Stiiion;
  - leveranciers van Stiiion komen niet naar behoren hun verplichtingen na;
  - gebrekkige zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarop Stiiion geen enkele invloed heeft;
  - gebrekkige zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van door u aan Stiiion voorgeschreven derden;
  - overheidsmaatregelen;
  - elektriciteitsstoringen en andere storingen die betrekking hebben op de infrastructuur waar Stiiion voor het uitvoeren van haar werkzaamheden gebruik van maakt;
  - storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiediensten;
  - netwerkaanvallen, waaronder DoS- of DDoS-aanvallen;
  - oorlog;
  - staking;
  - algemene vervoersproblemen.
- 10.3 Als de overmachtsituatie langer dan zestig (60) duurt, mag zowel Stiiion als u de overeenkomst ontbinden.

## ARTIKEL 11 Prijzen

- 11.1 Alle in aanbiedingen, offertes en/of overeenkomsten genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen die aan Stiiion door de overheid zijn of worden opgelegd, tenzij Stiiion met u schriftelijk anders heeft afgesproken.
- 11.2 Alle prijzen zijn in euro's, tenzij Stiiion met u uitdrukkelijk een andere valuta heeft afgesproken.
- 11.3 In de prijzen die Stiiion gebruikt in aanbiedingen, offertes en/of overeenkomsten zijn onder andere niet de reis- en verblijfkosten begrepen.
- 11.4 Alle in aanbiedingen, offertes en/of overeenkomsten genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.
- 11.5 Als een prijs in een aanbieding, offerte en/of overeenkomst gebaseerd is op door u opgegeven gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan mag Stiiion de prijs aanpassen naar de bij de juiste gegevens behorende prijs. Dat mag Stiiion ook doen nadat tussen u en Stiiion de overeenkomst al tot stand is gekomen.
- 11.6 Stiiion mag altijd de prijzen van haar werkzaamheden wijzigen. Stiiion brengt u daarvan minimaal een (1) maand voor het doorvoeren van de prijswijziging(en) schriftelijk op de hoogte.
- 11.7 Verhoogt Stiiion haar prijs binnen drie (3) maanden nadat u met Stiiion een overeenkomst hebt gesloten, dan gaat de prijswijziging pas na afloop van de eerste drie maanden van uw overeenkomst voor u gelden.
- 11.8 Bent u in geval van afname van periodieke werkzaamheden of diensten van Stiiion niet akkoord met de prijswijziging, dan mag u de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Bij deze specifieke opzegging moet u een opzegtermijn van maximaal veertien (14) na na de kennisgeving van de prijswijziging in acht nemen. Stiiion beëindigt bij tijdige opzegging de periodieke werkzaamheden op de datum waarop de nieuwe prijs gaat gelden.

## ARTIKEL 12 Betalingsvoorwaarden

- 12.1 Stiiion legt in de overeenkomst met u af wanneer en hoe zij aan u factureert. De momenten waarop Stiiion aan u factureert voor door haar verrichte werkzaamheden, kunnen namelijk per type overeenkomst verschillen.
- 12.2 In geval van tussentijdse beëindiging of ontbinding van de overeenkomst, stuurt Stiiion u een factuur van alle werkzaamheden die zij tot het einde van de overeenkomst voor u heeft verricht.
- 12.3 Heeft u vooruitbetaald en is sprake van tussentijds beëindiging of ontbinding van de overeenkomst, dan zal Stiiion het door u eventueel teveel betaalde bedrag terugbetalen.
- 12.4 Voor elke factuur geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen, tenzij Stiiion met u anders schriftelijk overeenkomt. De betalingstermijn begint te lopen vanaf de datum van de factuur.
- 12.5 Als u bezwaar heeft tegen de hoogte van de factuur, dan schort dat uw betalingsverplichting jegens Stiiion niet op.
- 12.6 Stiiion brengt uw betalingen altijd in mindering op de langst openstaande factuur.
- 12.7 Betaalt u niet binnen de betalingstermijn, dan stuurt Stiiion u een betalingsherinnering. In de betalingsherinnering vermeldt Stiiion een nieuwe betalingstermijn waarbinnen u het openstaande bedrag betaald moet hebben.
- 12.8 Betaalt u ook niet binnen de nieuwe betalingstermijn in de betalingsherinnering, dan stuurt Stiiion u een schriftelijk aanmaning of ingebrekestelling. Daarin gunt Stiiion aan u nog een allerlaatste betalingstermijn van veertien (14) dagen, waarna u in verzuim bent.
- 12.9 Zodra u in verzuim bent, bent u aan Stiiion de wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Dat mag Stiiion doen op basis van het 'Besluit buitengerechtelijke incassokosten'. De buitengerechtelijke incassokosten die Stiiion mag rekenen, zijn:
- 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
  - 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - de buitengerechtelijke incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtelijke incassokosten.

## ARTIKEL 13 Intellectueel eigendom

- 13.1 De rechten van intellectueel eigendom op alle door Stiiion onder andere ter beschikking gestelde licenties, materialen, maatwerkproducten, programmatuur, test- en demonstratie (computer)programma's, -apps en -software en gegevensdragers berusten uitsluitend bij Stiiion of haar licentiegevers.
- 13.2 Tenzij Stiiion met u anders expliciet schriftelijk overeenkomt, krijgt u uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die Stiiion in deze algemene voorwaarden of de overeenkomst aan u toekent. Voor het overige mag u nooit het intellectueel eigendom van Stiiion kopiëren, verveelvoudigen, overdragen, verpanden, verkopen of openbaar maken.
- 13.3 U mag de software van de standaardproducten alleen installeren en gebruiken op het aantal computers en gedurende de tijd zoals u dat met Stiiion in de overeenkomst heeft afgesproken. U mag de software van de standaardproducten dus niet via een netwerk ter beschikking stellen zodat u tegelijkertijd op meer computers van de software gebruik

kunt maken dan dat u met Stiiion in de overeenkomst hebt afgesproken. U mag wel één kopie te maken van de software van het standaardproduct in een voor machine leesbare vorm en die kopie alleen gebruiken als back-up.

- 13.4 U mag uw exemplaar van de software van het standaardproduct naar een ander apparaat (computer) overbrengen. Na de overdracht moet u de licentie die hoort bij de software van het overgedragen standaardproduct volledig van het vorige apparaat (computer) verwijderen door de licentie te deactiveren.
- 13.5 U mag nooit aanduidingen van de rechten van intellectueel eigendom van Stiiion of haar licentiegevers (laten) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 13.6 Als hierover niets is afgesproken in de overeenkomst, mag Stiiion steeds technische voorzieningen aanbrengen om onder andere apparatuur, databestanden, software, apps, ter beschikking gestelde programmatuur en programmatuur waartoe Stiiion (direct of indirect) toegang heeft te beschermen. Denk daarbij aan wachtwoorden en versleuteling. U mag deze technische voorzieningen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 13.7 Intellectueel eigendom, waaronder licenties van Stiiion en van haar licentiegevers, draagt Stiiion nooit aan u over, tenzij wij dit expliciet schriftelijk afspreken.
- 13.8 Spreekt Stiiion schriftelijk met u af dat zij een intellectueel eigendomsrecht ten aanzien van specifiek voor u ontwikkelde programmatuur/maatwerkproducten of andere materialen aan u overdraagt, dan houdt Stiiion altijd het recht om alle beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, software en dergelijke, zonder enige beperking, te gebruiken en te exploiteren, zowel voor zichzelf als voor derden. Stiiion mag ook altijd voor zichzelf of voor derden ontwikkelingen doen die soortgelijk of ontleend zijn aan een aan u overgedragen intellectueel eigendomsrecht.
- 13.9 Voor iedere inbreuk op intellectueel eigendomsrechten van Stiiion of haar licentiegevers moet u een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000 aan Stiiion betalen. Stiiion behoudt altijd het recht ook haar schade door uw inbreuk door u vergoed te krijgen. Ook mag Stiiion rechtsmaatregelen nemen om uw inbreuk op haar intellectueel eigendomsrecht(en) te laten stoppen en/of om de schade op u te verhalen. Stiiion stelt u schriftelijk in kennis van de inbreuk en van de boete.

## ARTIKEL 14 Aansprakelijkheid

- 14.1 Als u onjuiste of onvolledige gegevens aan Stiiion hebt doorgegeven, dan is Stiiion niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
- 14.2 Stiiion is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van andere partijen, waarop Stiiion weinig of geen invloed heeft.
- 14.3 Stiiion is alleen aansprakelijk voor directe schade, voor zover u kunt aantonen dat u directe schade hebt geleden door handelen of nalaten door Stiiion. De aansprakelijkheid van Stiiion voor directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar van de aansprakelijkheidsverzekering van Stiiion jaarlijks uitbetaalt.
- 14.4 Stiiion is nooit aansprakelijk voor indirecte schade.
- 14.5 Alle aansprakelijkheid van Stiiion voor vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is uitgesloten.
- 14.6 Bij ontbinding van de overeenkomst is Stiiion nooit verplicht om u enige schadevergoeding te betalen of u schadeloos te stellen.
- 14.7 Als u zelf verzekerd bent tegen de directe schade die u heeft opgelopen, dan is Stiiion niet aansprakelijk.

- 14.8 Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Stiiion voor tekortkomingen in producten en diensten van derden, waaronder ook software, applicaties, licenties en programmatuur.
- 14.9 Als Stiiion de directe schade met opzet heeft veroorzaakt of als Stiiion bewust onvoorzichtig is geweest, dan is Stiiion wel aansprakelijk voor de directe schade. U moet uw directe schade dan wel bewijzen.
- 14.10 Voorwaarde voor het ontstaan op enig recht op schadevergoeding is dat u de directe schade direct na het ontstaan daarvan schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij Stiiion meldt.
- 14.11 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Stiiion vervalt door het enkele verloop van 3 maanden na het ontstaan van de oorzaak van de vordering tot schadevergoeding.

#### **ARTIKEL 15 Vertrouwelijkheid gegevens**

- 15.1 Zowel Stiiion als u gaan vertrouwelijk om met alle informatie die wij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar geven.
- 15.2 Ook eventuele werknemers van Stiiion of u zijn aan deze vertrouwelijkheid gebonden.
- 15.3 Stiiion neemt geen kennis van gegevens die u opslaat en/of verspreidt via producten van Stiiion, tenzij dat nodig is om de overeenkomst goed uit te voeren. In dat geval probeert Stiiion de kennisname van uw gegevens zoveel mogelijk te beperken.
- 15.4 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook de na de beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, bestaan.

#### **ARTIKEL 16 Garantie**

- 16.1 Alle garantiebepalingen ten aanzien van standaardproducten van de leverancier van Stiiion zijn opgenomen in de licentieovereenkomsten tussen Stiiion en haar leverancier.
- 16.2 Ten aanzien van deze garantiebepalingen heeft Stiiion richting u slechts een zorgplicht. U kunt niet rechtstreeks aanspraak maken op de garantiebepalingen die tussen Stiiion en haar leverancier gelden.
- 16.3 Stiiion kan in overleg met u garanties verstrekken voor haar maatwerkproducten voor een periode van maximaal 90 dagen na de oplevering van deze maatwerkproducten en alleen als de maatwerkproducten door Stiiion zijn ontwikkeld/ontworpen en in de genoemde periode door Stiiion zijn onderhouden. De garanties gelden alleen voor technische en programmeerfouten. Functionele afwijkingen met uw eisen en wensen vallen altijd buiten de afgesproken garantiebepalingen.
- 16.4 Alle garantierechten vervallen als u of derden (in opdracht van u) wijzigingen aanbrengt aan de producten.

#### **ARTIKEL 17 Klachten- en geschillenregeling**

- 17.1 Stiiion zal zich maximaal inspannen een geschil tussen Stiiion en u onderling op te lossen.
- 17.2 Stiiion verwacht van u eenzelfde inspanning om een geschil eerst onderling op te lossen.
- 17.3 Pas als het niet lukt om het geschil onderling op te lossen, legt Stiiion of u het geschil voor aan de bevoegde rechter.

#### **ARTIKEL 18 Toepasselijk recht**

Op de offertes, aanbiedingen, aanvullende afspraken en voorwaarden, en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

#### **ARTIKEL 19 Bevoegde rechtbank**

Geschillen tussen Stiiion en u leggen we alleen voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Stiiion gevestigd is.

### **HOOFDSTUK 2 Software-As-A-Service (saas)**

*De specifieke bepalingen over 'Software-as-a-service (Saas)' zijn, naast de bepalingen uit Hoofdstuk 1, van toepassing als Stiiion werkzaamheden verricht en standaardproducten levert onder de naam of het gebied van Saas.*

#### **ARTIKEL 20 Uitvoering SaaS-dienst**

- 20.1 Stiiion verricht een SaaS-dienst alleen in uw opdracht. U mag derden geen gebruik laten maken van de door Stiiion verleende diensten op het gebied van Saas.
- 20.2 Stiiion kan de inhoud en omvang van de SaaS-dienst wijzigen. De wijzigingen kunnen leiden tot een verandering van de bij u geldende procedures. Stiiion zal u hierover zo tijdig mogelijk berichten. Eventuele kosten van deze verandering komen voor uw rekening. Er is dan sprake van een prijswijziging. In dat geval gelden de bepalingen in Hoofdstuk 1 over prijzen (met name over de prijswijziging).
- 20.3 Stiiion kan en mag de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten werking stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Stiiion laat de buitengebruikstelling niet langer duren dan strikt noodzakelijk. Zo mogelijk laat Stiiion de buitengebruikstelling buiten gebruikelijke kantoortijden plaatsvinden.
- 20.4 Stiiion hoeft nooit aan u een fysieke drager te geven met de software/app/programmatuur van de SaaS-dienst.
- 20.5 U mag de SaaS-dienst alleen gebruiken voor het doel waarvoor u de SaaS-dienst bij Stiiion hebt aangeschaft. Als u de betreffende SaaS-dienst ook voor andere doelen wilt gebruiken, bent u verplicht een aanvullende c.q. nieuwe SaaS-dienst bij Stiiion af te nemen.

#### **ARTIKEL 21 Garantie SaaS-dienst**

- 21.1 Stiiion kan niet garanderen dat de programmatuur/software foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
- 21.2 Stiiion kan dan ook niet garanderen dat gebreken in programmatuur/software die niet zelf door Stiiion zijn ontwikkeld - het betreft dus geen maatwerkproduct - zullen worden verholpen.
- 21.3 Stiiion mag tijdelijke oplossingen en/of programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur/software aanbrengen. Stiiion is echter niet verplicht dit te doen.
- 21.4 Stiiion kan niet garanderen dat de programmatuur/software altijd en/of tijdig voldoet aan geldende wet- en regelgeving.

#### **ARTIKEL 22 SaaS-dienst van leverancier(s)**

Als Stiiion op haar beurt de SaaS-dienst van (een) derde(n) afneemt en vervolgens aan u ter beschikking stelt, zijn voor wat betreft de SaaS-dienst de (licentie)voorwaarden van die derde(n) tussen Stiiion en u van toepassing.



## HOOFDSTUK 3 Maatwerkproducten en -diensten

*De specifieke bepalingen over 'Maatwerkproducten en -diensten' zijn, naast de bepalingen uit Hoofdstuk 1 van toepassing.*

### ARTIKEL 23 Ontwikkeling van maatwerkproducten

- 23.1 Stiiion en u spreken schriftelijk af welk maatwerkproduct Stiiion voor u zal ontwikkelen. Stiiion voert de ontwikkeling van het maatwerkproduct voor u met zorg uit.
- 23.2 U krijgt slechts het gebruiksrecht van het maatwerkproduct in uw eigen bedrijf of organisatie.

### ARTIKEL 24 Aflevering, installatie en acceptatie

- 24.1 Stiiion zorgt na de aflevering alleen voor de installatie van het maatwerkproduct als Stiiion en u dat schriftelijk hebben afgesproken.
- 24.2 Hebben Stiiion en u niets schriftelijk afgesproken over de installatie, dan installeert u het maatwerkproduct zelf.
- 24.3 Wilt u dat Stiiion ondanks het ontbreken van afspraken daarover alsnog het maatwerkproduct voor u installeert, dan is sprake van meerwerk.
- 24.4 Heeft Stiiion met u geen installatie van het maatwerkproduct afgesproken, dan geldt het maatwerkproduct als geaccepteerd bij de aflevering ervan.
- 24.5 Heeft Stiiion met u wel de installatie van het maatwerkproduct afgesproken, dan geldt het maatwerkproduct als geaccepteerd na de installatie ervan.
- 24.6 Heeft Stiiion met u schriftelijk een acceptatietest afgesproken, dan geldt het maatwerkproduct als geaccepteerd:
- op de eerste dag na de testperiode óf
  - als Stiiion vóór het einde van de testperiode testrapport met gedetailleerd opgesomde fouten van u ontvangt: op het moment dat Stiiion de in dat testrapport vermelde fouten heeft hersteld
- Maar neemt u voordat de testperiode is verstreken het maatwerkproduct voor productieve of operationele doeleinden in uw bedrijf of organisatie al gebruik van het maatwerkproduct, dan hebt u het maatwerkproduct geaccepteerd vanaf het moment van dat gebruik.

## HOOFDSTUK 4 Periodieke diensten en werkzaamheden

*De specifieke bepalingen over 'Overige diensten' zijn, naast de bepalingen uit Hoofdstuk 1, Hoofdstuk 2 en Hoofdstuk 3 van toepassing.*

### ARTIKEL 25 Onderhoud

- 25.1 In de overeenkomst spreekt Stiiion met u af of onderhoud van het product onderdeel uitmaakt van de afgesproken werkzaamheden.
- 25.2 In beginsel maakt onderhoud van standaardproducten onderdeel uit van de oorspronkelijke overeenkomst, tenzij Stiiion met u hierover schriftelijk andere afspraken heeft gemaakt.
- 25.3 Voor maatwerkproducten ontvangt u van Stiiion altijd een aparte offerte/aanbieding. In de offerte/aanbieding staat wanneer en tegen welke vergoeding Stiiion met het onderhoud van het maatwerkproduct zal starten. Stiiion kan dat doen tegen een vaste vergoeding, maar ook op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de offerte/aanbieding maakt Stiiion duidelijk welke onderhoudswerkzaamheden zij voor welke bedragen zal uitvoeren.

- 25.4 Alle onderhoudswerkzaamheden verricht Stiiion op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Stiiion met u hierover schriftelijk afwijkende afspraken heeft gemaakt.
- 25.5 Stiiion biedt geen garanties over resultaten.
- 25.6 Stiiion doet haar best om uw verzoeken zo snel mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn voor inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden.

### ARTIKEL 26 Updates en veranderingen

- 26.1 Het up-to-date houden van de standaardproducten is onderdeel van de overeenkomst die Stiiion met u heeft, tenzij Stiiion met u hierover schriftelijk andere afspraken heeft gemaakt.
- 26.2 Voor het up-to-date houden van maatwerkproducten maakt Stiiion met u aparte schriftelijke afspraken.
- 26.3 Stiiion is voor het up-to-date houden van de producten (in veel gevallen) afhankelijk van haar leverancier(s) en derden.
- 26.4 Stiiion heeft het recht om bepaalde updates of patches niet te installeren als zij vindt dat dit een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van het product.
- 26.5 Als een update of patch leidt tot wijziging van de functionaliteit van uw product, die ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere onderdelen van uw product, overlegt Stiiion met u over de gevolgen hiervan. Als u besluit om Stiiion de update of patch te laten doorvoeren, dan mag Stiiion voor het aanpassen van veranderingen van uw product als gevolg van de update of patch, de hiervoor gemaakt uren apart aan u factureren op basis van nacalculatie.
- 26.6 Als u wilt dat Stiiion nieuwe functionaliteiten aan het product toevoegt of functionaliteiten van het product verandert, dan brengt Stiiion u daarvoor kosten in rekening op basis van nacalculatie. Stiiion zal hierover eerst met u overleggen en nadere schriftelijke afspraken maken.
- 26.7 U mag zelf niets wijzigen aan uw product. Dat betekent dat u ook niet zelf updates of patches mag uitvoeren. Doet u dat wel, dan hoeft Stiiion zich niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen.

### ARTIKEL 27 Ondersteuning

- 27.1 Stiiion stelt aan u tutorials (zowel video als pdf) ter beschikking. De tutorials maken standaard onderdeel uit van de overeenkomst.
- 27.2 Daarnaast kan Stiiion u op verzoek ondersteunen. Alleen verzoeken om ondersteuning die binnen de software van uw product mogelijk zijn (een zogenoemd 'support request') neemt Stiiion in behandeling en maken onderdeel uit van de overeenkomst.
- 27.3 Voor alle overige ondersteuning ontvangt u van Stiiion eerst een offerte/aanbieding. Het is aan Stiiion om te beoordelen of een verzoek tot ondersteuning standaard onder de overeenkomst valt of dat zij daarvoor aan u een offerte/aanbieding stuurt.
- 27.4 Tenzij Stiiion met u hierover schriftelijk andere afspraken heeft gemaakt, is enige ondersteuning aan eindgebruikers (uw klanten) niet inbegrepen.

### ARTIKEL 28 Hosting

- 28.1 Hostingdiensten betreft een aparte overeenkomst. Hostingdiensten maken dus niet standaard onderdeel uit van de overeenkomst voor producten. Heeft Stiiion met u een aparte overeenkomst voor hosting gesloten, dan gelden de onderdelen van dit artikel.

- 28.2 Stiiion zorgt wekelijks voor een back-up van uw product(en).
- 28.3 Stiiion kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten werking stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Stiiion zal ervoor zorgen dat de buitengebruikstelling niet langer dan nodig duurt en zoveel mogelijk buiten reguliere kantoor tijden zal plaatsvinden.
- 28.4 Stiiion zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de hostingdiensten realiseren, en om toegang tot door u hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Stiiion biedt geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij Stiiion hierover met u schriftelijke afspraken heeft gemaakt.
- 28.5 Stiiion houdt zich beschikbaar voor een redelijk niveau van ondersteuning op afstand tijdens reguliere kantooruren. Die ondersteuning heeft met name betrekking op het proberen te verhelpen van storingen.
- 28.6 U vrijwaart Stiiion voor alle aanspraken van andere partijen voor schades, in het bijzonder voor schade(s) die het gevolg zijn van uw ondeskundig, verkeerd of strafbaar gebruik