

Graydon Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1:

| | |
|---|----|
| <i>Algemeen Deel</i> | 4 |
| Art. 1 Definities | 4 |
| Art. 2 Algemeen | 4 |
| Art. 3 Aanbiedingen en offertes | 4 |
| Art. 4 Uitvoering van de Overeenkomst | 4 |
| Art. 5 Wijziging van de Overeenkomst | 5 |
| Art. 6 Duur van de Overeenkomst, verlenging en opzegging | 5 |
| Art. 7 Eenheden | 6 |
| Art. 8 Betaling en contractuele rente | 6 |
| Art. 9 Eigendomsvoorbehoud | 7 |
| Art. 10 Onderzoek en reclames | 7 |
| Art. 11 Opschorting en ontbinding | 8 |
| Art. 12 Aansprakelijkheid | 8 |
| Art. 13 Vrijwaringen | 8 |
| Art. 14 Privacy en gegevensbescherming: Graydon als verwerkings-verantwoordelijke | 9 |
| Art. 15 Privacy en gegevensbescherming: Graydon als verwerker | 9 |
| Art. 16 Risico-overgang | 10 |
| Art. 17 Overmacht | 10 |
| Art. 18 Geheimhouding | 10 |
| Art. 19 Intellectuele eigendom | 10 |
| Art. 20 Niet-overname van personeel | 11 |
| Art. 21 Kortingen | 11 |
| Art. 22 Geschillen en toepasselijk recht | 11 |
| Art. 23 Geldigheid en wijziging voorwaarden | 11 |

Hoofdstuk 2:

| | |
|--|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Bedrijfsinformatie/Credit Management</i> | 11 |
| Art. 1 Bedrijfsinformatie | 11 |
| Art. 2 Fair Use | 11 |

Hoofdstuk 3:

| | |
|---|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Marketing Informatie</i> | 12 |
| Art. 1 Definities | 12 |
| Art. 2 Licentie en verwijdering | 12 |
| Art. 3 Verschil in aantallen en periodieke leveringen | 12 |

Hoofdstuk 4:

| | |
|---|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Risk & Compliance</i> | 12 |
| Art. 1 Risk & Compliance | 12 |

Hoofdstuk 5:

| | |
|---|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Software – licentie</i> | 13 |
| Art. 1 Definities | 13 |
| Art. 2 Licentie en reikwijdte van de licentie | 13 |
| Art. 3 Terbeschikkingstelling | 13 |
| Art. 4 Verplichtingen bij beëindiging | 13 |
| Art. 5 Wijzigingen / nieuwe versies / updates | 14 |
| Art. 6 Garantie | 14 |
| Art. 7 Tarieven | 14 |
| Art. 8 Geheimhouding | 14 |
| Art. 9 Boetebepaling | 14 |
| Art. 10 Intellectuele eigendom van software | 14 |

Hoofdstuk 6:

| | |
|--|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Software – onderhoud</i> | 15 |
| Art. 1 Definities | 15 |
| Art. 2 Onderhoud | 15 |
| Art. 3 Wijzigingen / nieuwe versies / updates | 15 |
| Art. 4 Aanvang, duur en beëindiging van onderhoud | 15 |

Hoofdstuk 7:

| | |
|--|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Software – consultancy</i> | 16 |
| Art. 1 Consultancy | 16 |

Hoofdstuk 8:

| | |
|---|----|
| <i>Aanvullende voorwaarden: Graydon Learning Centre (GLC)</i> | 16 |
| Art. 1 Definities | 16 |
| Art. 2 Het GLC | 17 |
| Art. 3 Garanties | 17 |
| Art. 4 Registratie | 17 |
| Art. 5 Gebruiksrechten | 17 |

Algemene voorwaarden van Graydon Nederland BV te Amsterdam

Hoofdstuk 1 - Algemeen deel

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de onderstaande termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Graydon: Graydon Nederland BV, Kamer van Koophandel nummer: 33080348, gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam.

Oprachtgever: de opdrachtgever van Graydon, zijnde iedere (rechts)persoon die met Graydon een Overeenkomst heeft gesloten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n), rechtsopvolger(s) en erfgena(a)m(en).

Afnemer: de (rechts)persoon ten behoeve van wie de Oprachtgever heeft bedongen dat die (rechts)persoon van de producten en/of diensten van Graydon gebruik mag maken. De hiermee door de Afnemer verbruikte Eenheden komen ten laste van de Oprachtgever. Alle overige contractueel verschuldigde kosten worden aan de Afnemer in rekening gebracht. Schriftelijk kunnen ter zake afwijkende afspraken worden gemaakt.

Overeenkomst: de overeenkomst tot het leveren van specifieke producten en/of diensten door Graydon aan de Oprachtgever.

Eenheden: verrekeneenheden met een bij de Overeenkomst bepaalde eurowaarde. Deze eenheden worden voluit Credit Management Eenheden genoemd.

Artikel 2 Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Graydon en de Oprachtgever waarop Graydon deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

2.2 Bij deze algemene voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden gevoegd betreffende de door Graydon te leveren specifieke producten of diensten. De aanvullende voorwaarden maken deel uit van de algemene voorwaarden. In geval van afwijking en/of tegenstrijdigheid tussen de inhoud of strekking van de algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden prevaleren de aanvullende voorwaarden. Waar in de algemene- en/of aanvullende voorwaarden wordt gesproken van Oprachtgever, dient tevens te worden begrepen de Afnemer(s), tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

2.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Graydon, wanneer door Graydon bij de uitvoering ervan derden worden ingeschakeld.

2.4 Afwijkingen op deze algemene- en/of aanvullende voorwaarden zijn slechts van toepassing, indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

2.5 Inkoop- of andere voorwaarden van de Oprachtgever zijn slechts van toepassing, indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

2.6 Indien één of meerdere van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Graydon en de Oprachtgever zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, c.q. vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

3.1 De door Graydon gemaakte offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Graydon is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Oprachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3.2 Een opdracht van de Oprachtgever aan Graydon, waaraan geen aanbieding of offerte van Graydon is voorafgegaan, bindt Graydon niet eerder dan na haar schriftelijke bevestiging.

3.3 De prijzen worden, tenzij anders aangegeven, uitgedrukt in euro's of Eenheden. Daarnaast zijn de prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.4 Indien de aanvaarding afwijkt van de offerte, is Graydon daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Graydon schriftelijk anders aangeeft.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Graydon niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Aan aanbiedingen of offertes als bedoeld in artikel 3.1 kunnen zonder dat binnen de geldigheidsduur van 30 dagen aanvaarding door de Oprachtgever heeft plaatsgevonden door de Oprachtgever geen rechten worden ontleend.

3.7 Graydon is te allen tijde gerechtigd een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

4.1 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Graydon het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, waarvan de kosten aan de Oprachtgever zullen worden doorberekend.

4.2 Indien Graydon van een Afnemer een opdracht ontvangt tot het leveren van producten of diensten, wordt de opdracht overeenkomstig de voor de Oprachtgever geldende algemene- en aanvullende voorwaarden en (Eenheden-)prijzen uitgevoerd. Indien Graydon een opdracht ontvangt van een Afnemer, is de Oprachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit die opdracht. De Oprachtgever is gehouden aan alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen jegens Graydon te voldoen, als ware de opdracht door de Oprachtgever verstrekt. De Oprachtgever is voorts gehouden Graydon duidelijke instructies te verschaffen ter zake het verstrekken van opdrachten aan Graydon door Afnemers. Alvorens door

Graydon uitvoering zal worden gegeven aan de opdracht van de Afnemer, dient de Opdrachtgever in ieder geval kenbaar te maken op welke wijze deze zich jegens Graydon dient te identificeren.

4.3 Graydon is gerechtigd van de Opdrachtgever of Afnemer vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten verbonden aan een aan Graydon verstrekte opdracht en/of afgenomen of af te nemen dienst. Graydon zal eerst gehouden zijn (verder) te presteren, nadat deze vooruitbetaling door haar is ontvangen. Graydon is tevens gerechtigd door haar of door haar ingeschakelde derden voorgeschoten kosten tussentijds aan de Opdrachtgever of Afnemer te factureren. Graydon zal eerst gehouden zijn (verder) te presteren, nadat ter zake betaling door Graydon is ontvangen.

4.4 Graydon kan met de Opdrachtgever of Afnemer overeenkomen dat facturering zal geschieden op basis van nacalculatie.

4.5 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Graydon aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, op eerste verzoek van Graydon aan haar te verstrekken. Geeft de Opdrachtgever geen gehoor aan het verzoek van Graydon, komt Graydon het recht toe de (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten respectievelijk de opdracht te beëindigen. De als gevolg van deze opschorting respectievelijk beëindiging van de opdracht door Graydon te maken kosten en/of te derven winst dienen door de Opdrachtgever te worden vergoed.

4.6 Graydon is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Graydon is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Graydon zondermeer kenbaar was.

4.7 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Graydon de uitvoering van onderdelen, die tot een volgende fase behoren, opschorten, totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.8 Indien door Graydon, of door haar ingeschakelde derden, in het kader van de uitvoering van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever, of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

4.9 De Opdrachtgever vrijwaart Graydon voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Opdrachtgever toerekenbaar is.

4.10 Indien Graydon een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze steeds indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn en overschrijding van die termijn geeft de Opdrachtgever nimmer recht op ontbinding van de Overeenkomst en/ of schadevergoeding. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Graydon schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 5 Wijziging van de Overeenkomst

5.1 Indien vóór of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

5.2 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Graydon zal de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

5.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Graydon de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

5.4 Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Graydon schriftelijk aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van de vaste prijs tot gevolg heeft.

5.5 Het voorgaande laat onverlet dat Graydon is gerechtigd om van tijd tot tijd de manier waarop zij de producten en/of diensten levert (en de Opdrachtgever de producten en/of diensten kan ontvangen of benaderen) te veranderen en/of functionaliteiten of onderdelen van producten en/of diensten op te schorten, te wijzigen of te beëindigen. Alleen in het geval een dergelijke verandering een direct substantieel en negatief effect heeft op de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever, uitsluitend ter beoordeling van Graydon, zal Graydon de Opdrachtgever 6 maanden voordat een dergelijke verandering wordt geïmplementeerd, per aangetekend schrijven informeren. Als de Opdrachtgever niet instemt met de aangekondigde verandering is ieder van partijen gerechtigd om, binnen een termijn van 30 dagen nadat Graydon de Opdrachtgever op voornoemde wijze heeft geïnformeerd, de Overeenkomst voor het betreffende gedeelte schriftelijk op te zeggen met ingang van de dag dat de verandering wordt geïmplementeerd. Het blijven gebruiken van de producten en/of diensten zal hebben te gelden als instemming van de Opdrachtgever met de verandering.

5.6 In uitzondering op artikel 22.1 van deze algemene voorwaarden zullen alle geschillen die verband houden met de beoordeling door Graydon van 'een direct substantieel en negatief effect op de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever', worden voorgelegd aan een nader door partijen overeen te komen onafhankelijke deskundige.

Artikel 6 Duur van de Overeenkomst, verlenging en opzegging

6.1 Overeenkomsten tussen Graydon en de Opdrachtgever worden steeds aangegaan voor de duur van tenminste één jaar, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

6.2 Opzegging van de Overeenkomst kan alleen geschieden (bij aangetekend schrijven) tegen het einde van de uitdrukkelijk dan wel stilzwijgend, overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.3, overeengekomen contractstermijn, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

6.3 Heeft geen (tijdige) opzegging plaatsgehad, dan wordt de Overeenkomst stilzwijgend voor een gelijke periode gecontinueerd.

6.4 Verlenging geschiedt steeds onder dezelfde voorwaarden en bepalingen en tegen de op het moment van verlenging geldende eenheidsprijs en overige tarieven.

6.5 Inflatoire, economische, politieke of bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen geven Graydon het recht de prijzen van Eenheden en de prijzen van producten of diensten die niet in Eenheden worden gefactureerd bij (voortijdige) verlenging van de Overeenkomst te verhogen. Dezelfde ontwikkelingen geven Graydon ook het recht lopende een Overeenkomst haar prijzen te wijzigen. Alleen in dat laatste geval is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst binnen één maand na mededeling van de prijsverhoging te ontbinden, tenzij deze prijsverhoging voortvloeit uit wettelijk voorschrift. Bij gebreke van ontbinding van de Overeenkomst door de Opdrachtgever wordt de Opdrachtgever geacht de prijsverhoging te hebben geaccepteerd.

Artikel 7 Eenheden

7.1 De Opdrachtgever kan voor de honorering van de door hem van Graydon te betrekken producten en diensten bij Overeenkomst vooraf een hoeveelheid Eenheden aankopen en reserveren, welke Eenheden een geldigheidsduur hebben die gelijk is aan de duur van de betreffende Overeenkomst. Een Overeenkomst tot aankoop en reservering van Eenheden geldt voor tenminste één jaar en wordt tegen de dan geldende prijs van de Eenheden stilzwijgend voor een gelijke periode en voor hetzelfde aantal Eenheden als de voorafgaande Overeenkomst gecontinueerd, behoudens schriftelijke opzegging van de Overeenkomst tenminste 1 maand vóór de expiratiedatum. Aangekochte en gereserveerde Eenheden welke niet tijdig zijn verbruikt, vervallen, tenzij artikel 7.2 van toepassing is. Restitutie van de aankoopprijs van vervallen Eenheden is uitgesloten.

7.2 De Overeenkomst tot aankoop en reservering van Eenheden wordt voorts geacht voor een gelijke periode te zijn verlengd vanaf de dag waarop een opdracht aan Graydon wordt verstrekt, voor de uitvoering waarvan door de Opdrachtgever meer Eenheden zijn benodigd en verschuldigd dan hem in het kader van de lopende Overeenkomst tot aankoop en reservering van Eenheden nog ter beschikking staan. Verlenging geschiedt onder dezelfde voorwaarden en bepalingen, voor een gelijke periode en hetzelfde aantal Eenheden als de voorafgaande Overeenkomst en tegen de op het moment van verlenging geldende eenheidsprijs en overige tarieven.

7.3 De aangekochte en gereserveerde Eenheden worden vooraf door Graydon aan de Opdrachtgever gefactureerd hetzij alle Eenheden ineens, hetzij in een in de Overeenkomst vastgelegd aantal termijnen. Betaling van deze facturen dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.

7.4 Indien automatische verlenging van de Overeenkomst als bedoeld in de artikelen 7.1 en 7.2 in de Overeenkomst

expliciet is uitgesloten, worden de door de Opdrachtgever wegens afgenomen producten en/of diensten verbruikte Eenheden boven het aantal Eenheden als bij Overeenkomst aangekocht en gereserveerd, achteraf aan de Opdrachtgever in rekening gebracht tegen een prijs per eenheid zoals in de oorspronkelijke Overeenkomst vastgelegd.

7.5 Indien er vooraf Eenheden zijn gereserveerd is het eenhedenverbruik op elk gewenst moment door de Opdrachtgever online op de website van Graydon te raadplegen. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor (het bewaken van een) eventuele overschrijding van het eenhedentegoed.

7.6 In afwijking van het bepaalde in artikel 7.1 kan tussen Graydon en Opdrachtgever worden overeengekomen, dat de Opdrachtgever niet vooraf een hoeveelheid Eenheden aankoopt en reserveert, maar gebruik maakt van de producten en diensten van Graydon tegen de overeengekomen eenhedenprijs en waarbij achteraf verschuldigde Eenheden aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Ook een dergelijke Overeenkomst geldt voor tenminste één jaar en wordt tegen de dan geldende eenhedenprijs en tarieven stilzwijgend voor een gelijke periode en voor hetzelfde aantal Eenheden als in het kader van de voorafgaande Overeenkomst verbruikt gecontinueerd, behoudens schriftelijke opzegging van de Overeenkomst tenminste 1 maand vóór de expiratiedatum.

7.7. De onder artikel 7.6 bedoelde Eenheden worden achteraf op de laatste dag van de maand, waarin deze Eenheden zijn verbruikt aan de Opdrachtgever gefactureerd. Betaling van deze facturen dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.

Artikel 8 Betaling en contractuele rente

8.1 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum op een door Graydon aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

8.2 Het gehele factuurbedrag dient voorgaand aan de contractstermijn betaald te worden en Graydon zal dit dan ook vooraf factureren, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen.

8.3 Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de termijn van 30 dagen, is hij van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf de verzuimdatum, tot het moment van volledige betaling.

8.4 Indien de Opdrachtgever of Afnemer in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor zijn rekening. Deze kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte bedragen 15% van de verschuldigde hoofdsom. Indien en voor zover sprake is van een situatie, waarin vorenbedoeld percentage voor het berekenen van de kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte zich niet laat hanteren, zullen de

kosten voor voldoening buiten rechte worden berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving, in het bijzonder het bepaalde in artikel 6:96 BW, en rechtspraak.

8.5 Indien Graydon hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

8.6 De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd facturen in termijnen te betalen, tenzij Graydon daarin schriftelijk heeft toegestemd. Indien in de Overeenkomst is vastgelegd dat het aantal aangekochte en gereserveerde Eenheden door Graydon zal worden gefactureerd in termijnen, zal deze facturatie geschieden op vastgestelde tijdstippen. Op het moment dat de Eenheden van een gefactureerde termijn voortijdig zijn verbruikt, volgt direct facturatie van de volgende termijn. Graydon kan ook ten aanzien van andere facturen, welke geen betrekking hebben op Eenheden, schriftelijk toestemmen in betaling van de betreffende facturen in termijnen. Deze termijnen worden niet afzonderlijk gefactureerd. Uitgangspunt blijft de oorspronkelijke factuur. Indien Graydon heeft ingestemd met betaling van facturen ter zake afgenomen c.q. af te nemen c.q. gereserveerde Eenheden dan wel enig andere factuur in termijnen en de Opdrachtgever met (tijdige) betaling van één van de overeengekomen termijnen in gebreke blijft, vervalt de getroffen betalingsregeling zonder dat ingebrekestelling is vereist en is al hetgeen Graydon van de Opdrachtgever te vorderen heeft ineens opeisbaar en door de Opdrachtgever verschuldigd. Alle nog te factureren Eenheden of andere afgesproken aantallen worden dan als slottermijn ineens en volledig aan de Opdrachtgever in rekening gebracht en zijn door de Opdrachtgever direct aan Graydon verschuldigd. Graydon is voorts gerechtigd tot opschorting en/of ontbinding van de Overeenkomst. Indien geen betaling in termijnen is overeengekomen, geldt eveneens dat bij het onbetaald laten van enige factuur van Graydon zowel het volledig saldo van de betreffende factuur, alsmede reeds gefactureerde en nog te factureren Eenheden of andere afgesproken aantallen, alsmede al het overige hetgeen eiseres van de Opdrachtgever te vorderen mocht hebben ineens opeisbaar zijn.

8.7 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan betalingen op te schorten, dan wel zich te beroepen op korting of verrekening, c.q. compensatie.

8.8 In geval van liquidatie, faillissement, toelating van de Opdrachtgever tot de schuldsaneringsregeling krachtens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, beslag ten laste van of surséance van betaling van de Opdrachtgever, dan wel wanneer de Opdrachtgever enige uit hoofde van de Wet, van de Overeenkomst of van deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt, zijn alle vorderingen van Graydon op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

8.9 Graydon heeft het recht door de Opdrachtgever gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te laten strekken van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Voorts kan Graydon, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Graydon kan

eveneens volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente, alsmede de kosten worden voldaan.

Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

9.1 Alle door Graydon geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen, software, (elektronische) bestanden, etc., blijven haar eigendom, totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Graydon gesloten Overeenkomsten is nagekomen.

9.2 De Opdrachtgever is niet bevoegd onder het eigendomsvoorbehoud als bedoeld in artikel 9.1 vallende zaken te verpanden, noch op enige andere wijze te bezwaren.

9.3 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Opdrachtgever verplicht Graydon daarvan zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden op de hoogte te stellen.

9.4 De Opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken tegen brand-, ontploffings- en waterschade en diefstal te verzekeren en verzekerd te houden, en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Graydon ter inzage te geven. Tevens dient de Opdrachtgever alle maatregelen te treffen ter voorkoming dat door derden misbruik gemaakt kan worden van Graydon in gebruik gekregen software.

9.5 Voor het geval Graydon haar in dit artikel bedongen eigendomsvoorbehoud wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onvoorwaardelijke en onherroepelijk toestemming aan Graydon of door deze aan te wijzen derden, om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Graydon zich (kunnen) bevinden en die zaken terug te nemen.

Artikel 10 Onderzoek en reclames

10.1 Klachten over geleverde diensten of producten, de door Graydon gevoerde administratie waaronder de Eenhedenadministratie en de facturen, behoeven door Graydon slechts in behandeling te worden genomen, indien deze klachten schriftelijk zijn ingediend binnen 30 dagen na de factuurdatum, respectievelijk het verstrijken van de maand waarin de omstreden diensten of producten zijn geleverd, of waarin het omstreden aantal Eenheden of andere afgesproken aantallen zijn verbruikt. De schriftelijke klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Graydon in staat wordt gesteld adequaat te reageren.

10.2 De Opdrachtgever is gehouden geleverde stoffelijke zaken bij aflevering/ontvangst te controleren en eventuele zichtbare gebreken direct schriftelijk aan Graydon te melden. Niet-zichtbare gebreken dienen binnen 5 dagen na ontdekking ervan te worden gemeld. Retournering van geleverde zaken kan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Graydon plaatshebben en onder door haar te bepalen voorwaarden.

10.3 Na het verstrijken van voormelde termijnen worden reclames door Graydon niet meer in behandeling genomen en wordt de Opdrachtgever geacht de

geleverde diensten en/of producten, respectievelijk de factuur te hebben goedgekeurd.

Artikel 11 Opschorting en ontbinding

11.1 Graydon is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst met de Opdrachtgever te ontbinden, indien:

- de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de Overeenkomst aan Graydon ter kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- Graydon feiten en omstandigheden aan de zijde van de Opdrachtgever zijn gebleken, welke de goede naam van Graydon in diskrediet (kunnen) brengen en waardoor een voortzetting van de Overeenkomst niet langer van Graydon verlangd kan worden, een en ander uitsluitend ter beoordeling van Graydon;
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

11.2 Voorts is Graydon bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn, dat van haar onmogelijk, of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, niet langer nakoming van de Overeenkomst kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins zodanige omstandigheden voordoen, dat van haar in redelijkheid geen ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst mag worden verwacht.

11.3 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van Graydon op de Opdrachtgever direct opeisbaar, inclusief de slottermijn betreffende de nog niet gefactureerde Eenheden of andere afgesproken aantallen als bedoeld in artikel 8.6. Indien Graydon de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.

11.4 Indien de Overeenkomst door Graydon wordt ontbonden wegens feiten en omstandigheden als bedoeld in artikel 11.2 en deze ontbinding niet aan de Opdrachtgever is te wijten, is Graydon gehouden het alsdan niet gebruikte deel van de vooraf aangekochte en betaalde Eenheden aan de Opdrachtgever te restitueren, tenzij de Opdrachtgever niet aan al zijn verplichtingen jegens Graydon heeft voldaan en/of jegens Graydon geen recht heeft op verrekening.

11.5 Graydon behoudt ingeval van opschorting en ontbinding steeds het recht schadevergoeding van de Opdrachtgever te vorderen.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

12.1 Graydon zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen die aan een redelijk en bekwaam handelende opdrachtnemer kunnen worden gesteld uitvoeren.

12.2 Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat voor de producten en/of diensten gebruik wordt gemaakt van informatie die gebaseerd is op en bestaat uit gegevens die door derden aan Graydon zijn geleverd of anderszins publiekelijk voorhanden zijn en dat Graydon niet in staat is om de juistheid en/of de volledigheid van dergelijke gegevens te controleren of te verifiëren. Graydon stemt ermee in alle redelijke zorg en deskundigheid te betrachten bij de verzameling en collationering van de gegevens, maar geeft geen garantie aangaande de juistheid of geschiktheid van de gegevens en aanvaardt zij geen aansprakelijkheid voor enige onjuistheid, onvolledigheid, of andere onvolkomenheid in de door haar geleverde gegevens.

12.3 Graydon is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door Graydon of haar medewerkers niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en de redelijke bekwaamheid, waarop door de Opdrachtgever bij het uitbrengen van adviezen en/of het uitvoeren van de opdracht door Graydon mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Graydon voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft bedongen en ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan zes maanden hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag over de laatste zes maanden.

12.4 Eventuele aanspraken tot vergoeding van schade geleden als gevolg van toerekenbaar tekortschieten van Graydon van de Opdrachtgever, in de hierboven bedoelde zin, dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever zijn recht op vergoeding van schade heeft verwerkt.

12.5 Onder (directe) schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
- de eventuele, redelijke kosten gemaakt om de tekortkoming in de uitvoering van de opdracht door Graydon te herstellen, tenzij deze niet aan Graydon toegerekend kan worden;
- de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade, als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

12.6 Graydon is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet uitsluitend gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade aan de goede naam en eer van personen, zowel bij de Opdrachtgever als bij derden.

Artikel 13 Vrijwaringen

13.1 De Opdrachtgever vrijwaart Graydon voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte en bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen of gegevens.

13.2 Indien de Opdrachtgever aan Graydon informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert hij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 14 Privacy en gegevensbescherming: Graydon als verwerkingsverantwoordelijke

14.1 Graydon en de Opdrachtgever onderkennen dat in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens zullen worden verwerkt. Partijen houden zich ieder aan de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van privacy, gegevensbescherming, telecommunicatie en beveiliging en het bepaalde in deze algemene voorwaarden, tenzij anders wordt overeengekomen

14.2 De Opdrachtgever onderkent dat Graydon de persoonsgegevens voor bepaalde doeleinden heeft verkregen en verwerkt. Graydon heeft de persoonsgegevens verkregen en verwerkt deze met het oog op de ondersteuning van bedrijven en instellingen:

- bij activiteiten op het gebied van credit management (dienst Bedrijfsinformatie/Credit Management);
- bij activiteiten op het gebied van marktwerking gericht op bedrijven en/of instellingen (dienst Marketing Informatie); alsmede;
- bij het voldoen aan wettelijke verplichtingen en toezichthoudende taken onder andere voortvloeiende uit Wft, Wwft, Sanctiewet, zorgplicht, customer due diligence en know your customer (dienst Risk & Compliance);

een en ander zoals nader omschreven in de Privacy Statement (www.graydon.nl/privacy) van Graydon. De Opdrachtgever zal zich rekenschap geven van het voorgaande bij het verwerken en gebruik van de persoonsgegevens en de persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor de hiervoor genoemde doelen, zoals nader omschreven in de Privacy Statement en met inachtneming van het feit van deze van tijd tot tijd zal worden gewijzigd.

14.3 De Opdrachtgever onderkent dat zij wanneer zij gebruik maakt van de door Graydon verstrekte persoonsgegevens ten behoeve van geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profilering, daarvoor uitsluitend zelf verantwoordelijk is en blijft. De Opdrachtgever staat er als zodanig voor in dat er is voldaan aan de voorwaarden die de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van privacy, gegevensbescherming, telecommunicatie en beveiliging stelt aan een dergelijke besluitvorming.

14.4 In het geval Graydon een verzoek van een betrokkene ontvangt met betrekking tot rectificatie of verwijdering dan wel beperking van de verwerking van zijn persoonsgegevens, en Graydon dat verzoek gegrond acht, dan zal Graydon de Opdrachtgever daarvan in kennis stellen en zal de Opdrachtgever de noodzakelijke maatregelen nemen om ook aan haar zijde deze rectificatie, verwijdering of beperking ten aanzien van deze persoonsgegevens door te voeren.

14.5 Onverminderd haar verdere verplichtingen op grond van deze algemene voorwaarden, zal de Opdrachtgever de persoonsgegevens in overeenstemming met de onder artikel 14.1 genoemde wetgeving op een passende wijze beveiligen, en de gegevens direct verwijderen wanneer

zij deze niet meer nodig heeft voor de onder artikel 14.2 genoemde doelen.

14.6 Graydon en de Opdrachtgever zijn beiden afzonderlijk verwerkingsverantwoordelijke voor wat betreft het gebruik en de verwerking van de de diensten Bedrijfsinformatie/Credit Management, Marketing Informatie en Risk & Compliance en de daarin vervatte persoonsgegevens. Verder is Graydon verwerker ten behoeve van de Opdrachtgever voor het GLC en is Graydon een verwerker voor bepaalde Marketing Informatie diensten. Partijen zullen zo nodig aanvullende afspraken maken.

14.7 De Opdrachtgever zal de persoonsgegevens niet doorgeven naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zonder adequaat beschermingsniveau. In het geval dat de Opdrachtgever gevestigd is in een land buiten de EER zonder adequaat beschermingsniveau, is dit artikel 14 niet van toepassing en zullen partijen nadere afspraken maken.

14.8 De Opdrachtgever vrijwaart Graydon voor alle aanspraken van derden en geleden schade met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens waarvoor de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke wordt aangemerkt en zal alle door Graydon daarmee in verband gemaakte kosten (waaronder kosten voor rechtsbijstand) volledig vergoeden.

Artikel 15 Privacy en gegevensbescherming: Graydon als verwerker

15.1 Bij het aanbieden van het GLC en bij bepaalde Marketing Informatie diensten verwerkt Graydon van tijd tot tijd als verwerker persoonsgegevens ten behoeve van de Opdrachtgever, de verwerkingsverantwoordelijke. Bij deze verwerking zal Graydon zich houden aan het bepaalde in dit artikel 15.1 en toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

15.2 Graydon is toegestaan van tijd tot tijd andere (sub)verwerkers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens en zal de Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de door Graydon ingeschakelde (sub)verwerkers. De verwerkers kunnen zich zowel binnen de Europese Unie als daarbuiten bevinden. De Opdrachtgever kan hier schriftelijk bezwaar tegen maken, welk bezwaar geheel naar eigen inzicht door Graydon kan worden meegenomen bij het inschakelen van verwerkers. Graydon is volledig verantwoordelijk voor de (sub)verwerkers en zal de (sub)verwerkers tenminste dezelfde verplichtingen opleggen als die voor haar uit dit artikel 15 voortvloeien.

15.3 Graydon zal passende technische en organisatorische maatregelen bieden ter bescherming van de door haar ten behoeve van de Opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens en op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever een overzicht bieden van dergelijke maatregelen. Tevens zal Graydon werknemers en andere personen die ten behoeve van hen werkzaamheden verrichten, verplichten tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen.

15.4 Indien Graydon op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden

verricht met betrekking tot het verstrekken, wijzigen, aanvullen, vernietigen of afschermen van in het kader van het GLC en Marketing Informatie diensten verwerkte persoonsgegevens, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

15.5 Na afloop van de Overeenkomst, zal Graydon de persoonsgegevens wissen, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk verplicht is.

Artikel 16 Risico-overgang

16.1 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop die zaken juridisch en/of feitelijk aan de Opdrachtgever worden geleverd en daarmee in de macht van de Opdrachtgever of van een door hem aan te wijzen derde worden gebracht.

Artikel 17 Overmacht

17.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige contractuele verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

17.2 Naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt verstaan, wordt in deze algemene voorwaarden onder overmacht verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Graydon geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor zij niet in staat is haar contractuele verplichtingen na te komen, werkstakingen in de onderneming van Graydon worden daaronder begrepen.

17.3 Graydon heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat zij haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst had moeten nakomen.

17.4 Partijen kunnen de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is ieder van partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

17.5 Voor zoveel Graydon ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is zij gerechtigd het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als had deze betrekking op een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 18 Geheimhouding

18.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij, in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron, hebben verkregen. Alle informatie geldt als vertrouwelijk, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.

18.2 Indien Graydon op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan, door de Wet of de bevoegde rechter,

aangewezen derden te verstrekken en zij zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is Graydon jegens de Opdrachtgever niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling wegens schending van de verplichting tot geheimhouding en is de Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

18.3 In deze algemene voorwaarden betekent **Graydon Groep** het volgende: alle ondernemingen, van tijd tot tijd, 1) waarover Graydon Holding NV direct of indirect een controlebevoegdheid uitoefent, 2) die over Graydon Holding NV direct of indirect een controlebevoegdheid uitoefenen, 3) waarover de ondernemingen genoemd in sub 2 direct of indirect een controlebevoegdheid uitoefenen en 4) die zuster- of dochtermaatschappijen zijn van de ondernemingen genoemd in sub 2. 18.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Graydon het recht om vertrouwelijke informatie uit te wisselen met de ondernemingen van de Graydon Groep.

18.5 De wederzijdse verplichting tot geheimhouding duurt ook na beëindiging van de Overeenkomst voort.

18.6 De (contact-)gegevens van klanten vallen niet onder de vertrouwelijke gegevens in dit artikel 18. Met inachtneming van de regels omtrent gegevensbescherming behoudt Graydon zich het recht voor deze gegevens te delen met de ondernemingen van de Graydon Groep en met het oog op het analyseren van marktaandeelen. Tevens kunnen de gegevens gedeeld worden voor commerciële doeleinden, zoals het onderzoeken van mogelijkheden tot gecombineerde aanbiedingen, upselling, voorkomen van dubbele benadering van prospects.

18.7 De naam van Graydon zal door de Opdrachtgever nooit worden bekendgemaakt als bron van informatie, tenzij dit op grond van de wet verplicht is of Graydon hiertoe voorafgaandelijk schriftelijke toestemming verleent, waarbij Graydon zich het recht voorbehoudt om de juistheid van elke aanhaling of vermelding, ontleend aan informatie van Graydon, te verifiëren.

Artikel 19 Intellectuele eigendom

19.1 Onverminderd het in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt Graydon zich alle rechten op het intellectuele eigendom en daarmee aanverwante rechten voor, zoals (niet limitatief) auteursrechten, merkenrechten en databankenrechten.

19.2 Alle door Graydon verstrekte bescheiden, gegevens, materialen en dergelijke in welke uitingvorm of verschijningsvorm dan ook zijn uitsluitend bestemd om door de Opdrachtgever te worden gebruikt en mogen door hem niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Graydon worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte bescheiden, gegevens, materialen en dergelijke anders voortvloeit.

19.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Graydon het recht de, door en bij de uitvoering van haar werkzaamheden, verkregen informatie in haar databases op te nemen en verworven kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen

vertrouwelijke gegevens ter kennis van derden worden gebracht.

19.4 De Opdrachtgever garandeert te allen tijde dat het gebruik van door hem verstrekte gegevens, of anderszins, Graydon niet in strijd zal brengen met wettelijke voorschriften of beschermde rechten van derden. Voorts vrijwaart hij Graydon volledig voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken, welke derden geldend zouden kunnen maken uit hoofde van schending van deze garantie.

Artikel 20 Niet-overname van personeel

20.1 Behoudens schriftelijke toestemming van Graydon zal de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze medewerkers van Graydon voor zich laten werken. Dit geldt tevens voor ondernemingen waarop Graydon ter uitvoering van een Overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 21 Kortingen

21.1 Kortingen, van welke aard ook, gelden slechts voor de lopende contractperiode en onder voorwaarde van stipte nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtgever. Blijft stipte nakoming achterwege, dan vervallen alle (eventueel) verleende kortingen en is de Opdrachtgever aan Graydon de bruto prijzen verschuldigd.

Artikel 22 Geschillen en toepasselijk recht

22.1 Van geschillen, daaronder begrepen geschillen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, is bij uitsluiting de rechter in de vestigingsplaats van Graydon bevoegd kennis te nemen. Niettemin heeft Graydon het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

22.2 Op elke Overeenkomst tussen Graydon en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 23: Geldigheid en wijziging voorwaarden

23.1 Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 24 april 2018.

23.2 Wijzigingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn voor de Opdrachtgever bindend vanaf één maand na kennisgeving van de wijziging of aanvulling aan de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 2 Aanvullende voorwaarden: Bedrijfsinformatie/ Credit Management

Artikel 1 Bedrijfsinformatie

1.1 **Bedrijfsinformatie:** gegevens over ondernemingen welke door Graydon geleverd worden onder andere ten behoeve van credit management doeleinden van Opdrachtgever en deze gegevens zijn opgenomen in de volgende diensten (niet limitatief): krediet(informatie) rapport, Graydon Decision Model, XSeptions, Monitoring, InFocus en Risico Manager.

1.2 Het intellectuele eigendom op de Bedrijfsinformatie en de daarin opgenomen gegevens berust bij Graydon. Het openbaar maken, leveren, overdragen, verspreiden, commercieel exploiteren, in licentie geven, verhuren,

verkopten of anderszins beschikbaar stellen van de Bedrijfsinformatie of gegevens daaruit, of gebruiken ten behoeve van enige derde, is uitdrukkelijk niet toegestaan.

1.3 Graydon verleent aan de Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst en tegen de overeengekomen bij vooruitbetaling verschuldigde vergoeding een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de gegevens in de Bedrijfsinformatie te gebruiken voor het eigen interne bedrijfsmatige gebruik van Opdrachtgever op het gebied van credit management.

1.4 De Bedrijfsinformatie verstrekt door Graydon kan door de Opdrachtgever gebruikt worden om kennis te vergaren over een bedrijf, maar mag niet gebruikt worden als enige bron om de kredietwaardigheid van dat bedrijf te beoordelen. De Opdrachtgever zal altijd haar eigen oordeel vormen door haar eigen interpretatie en toepassing van de ontvangen Bedrijfsinformatie en zal uitsluitend zelf verantwoordelijk zijn voor haar aanbevelingen, voorspellingen, opmerkingen en/of acties voortvloeiende uit dit oordeel.

1.5 Onder geen enkele omstandigheid zal de Opdrachtgever van Graydon verlangen aan haar of aan derden de bronnen te noemen, waaruit Graydon gegevens heeft geput. Het staat de Opdrachtgever, in het algemeen, niet vrij om van Graydon een toelichting te vorderen op de wijze waarop Graydon heeft gemeend aan een aanvaarde opdracht te moeten voldoen, dan wel te verlangen dat Graydon voor wat betreft in een rapport neergelegde conclusies, opties en bevindingen, meer argumentatie geeft dan zij noodzakelijk acht.

1.6 Graydon is lid van de Nederlandse Vereniging van Handelsinformatiebureaus (NVH) (www.nvhinfo.nl) en gebonden aan de NVH gedragscode. De kwaliteit van de door Graydon geleverde gegevens kan worden onderworpen aan toetsing aan de NVH gedragscode en bij klachten kan Opdrachtgever en/of een betrokkene zich wenden tot de Raad van Toezicht van de NVH.

1.7 Kosten verbonden aan het bewerken van door de Opdrachtgever aan Graydon ter verwerking verstrekte gegevens, of verbonden aan de overdracht van gegevens door Graydon aan de Opdrachtgever, mogen aan de Opdrachtgever worden doorberekend. Het ten behoeve van de Opdrachtgever vermelden, groeperen en op informatiedragers plaatsen van gegevens, alsmede de kosten van de gebruikte informatiedragers, mogen eveneens aan de Opdrachtgever worden doorberekend.

Artikel 2 Fair Use

2.1. Definities

Fair Use: betekent fair use en is beperkt tot een maximum van 200 Aanvragen van individuele rapporten per dag met een totaal maximum van 50.000 Aanvragen van individuele rapporten per contractjaar.

Aanvraag: iedere aanvraag gedaan door de Opdrachtgever. Ter voorkoming van onduidelijkheid: meerdere aanvragen op één bedrijf tellen niet slecht als één maar als het daadwerkelijk aantal aanvragen.

2.2 Er is alleen sprake van Fair Use als dit op de Overeenkomst vermeld staat. Monitoring is uitdrukkelijk uitgesloten van Fair Use.

2.3 Het gebruik en toegang van Fair Use is beperkt tot 'Mijn Graydon' (het manuele klantenportaal). Gebruik van geautomatiseerde scripts of enig andere programmatische methode om interactie te hebben met

en informatie te verkrijgen uit dit klantenportaal is strikt verboden.

2.4 De aantallen zoals opgenomen in artikel 2.1, in definitie van Fair Use, zijn van toepassing als er geen of geen afwijkende aantallen voor Fair Use opgenomen zijn op de Overeenkomst. Als er wel en afwijkende aantallen voor Fair Use zijn opgenomen op de Overeenkomst dan hebben deze voorrang boven de aantallen uit artikel 2.1.

2.5 Als de Opdrachtgever de Fair Use aantallen overschrijdt of dreigt te overschrijden dan heeft Graydon het recht om de Opdrachtgever de toegang tot de dienst en 'Mijn Graydon' per direct stop te zetten zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn.

Hoofdstuk 3 Aanvullende voorwaarden: Marketing Informatie

Artikel 1 Definities

Marketing Informatie: gegevens over ondernemingen welke door Graydon geleverd worden onder andere ten behoeve van direct marketing doeleinden, huis-aan-huis verkoop en/of de (data)kwaliteit van de klantgegevens van Opdrachtgever en deze gegevens zijn opgenomen in de volgende diensten (niet limitatief): Database Management, Market Insights, Market Monitor, Marktdekkende Database en Marketinginformatie Pakket.

De oprichtingsdatum van een onderneming: de datum waarop deze onderneming is opgericht en als zodanig is ingeschreven in het Handelsregister van Kamer van Koophandel. Een administratieve wijziging van een bestaande onderneming, zoals een wijziging van rechtsvorm, kan leiden tot een nieuwe inschrijving en een nieuwe (meer recente) oprichtingsdatum.

Artikel 2 Licentie en verwijdering

2.1 Het intellectuele eigendom op de Marketing Informatie en de daarin opgenomen gegevens berust bij Graydon. Het openbaar maken, leveren, overdragen, verspreiden, commercieel exploiteren, in licentie geven, verhuren, verkopen of anderszins beschikbaar stellen van de Marketing Informatie of gegevens daaruit, of gebruiken ten behoeve van enige derde, is uitdrukkelijk niet toegestaan.

2.2 Graydon verleent aan de Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst en tegen de overeengekomen bij vooruitbetaling verschuldigde vergoeding een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de gegevens in de Marketing Informatie te gebruiken voor: 1) de eigen marktwerking van Opdrachtgever om haar producten en/of diensten te verkopen (zoals direct marketing), 2) het maken van hieraan gerelateerde analyses voor het eigen interne gebruik over de onderneming van Opdrachtgever en/of over de prospect- en klantendatabase van Opdrachtgever en 3) het eigen gebruik van Opdrachtgever ter verbetering van de (data) kwaliteit van haar klantgegevens.

2.3 In aanvulling op artikel 2.2 is het Opdrachtgever toegestaan om tijdens de duur van de Overeenkomst een deel van de gegevens uit de Marketing Informatie ter beschikking te stellen aan een derde partij die handelt in opdracht van en namens Opdrachtgever, zoals een callcenter, echter uitsluitend ten behoeve van een

specifieke campagne voor de eigen marktwerking van Opdrachtgever en onder de voorwaarde dat na het beëindigen van deze campagne deze gegevens verwijderd zullen worden door deze derde partij.

2.4 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de gegevens van ondernemingen opgenomen in de Marketing Informatie voorzien van een non-mailing-indicator (**NMI**) van de Kamer van Koophandel te gebruiken voor direct marketing activiteiten (commerciële en charitatieve doelen), zoals fysieke post en huis-aan-huis bezoek. De actuele informatie hieromtrent is te vinden op de website van de Kamer van Koophandel: <https://www.kvk.nl/inschrijven-en-wijzigen/inschrijven-bijde-kamer-van-koophandel/uw-gegevens-in-het-handelsregister/non-mailing-indicator/> en kan tussentijds gewijzigd worden door de Kamer van Koophandel echter de actuele informatie op deze website is bindend tussen partijen. In geval van schending van voornoemde verplichting(en), is Graydon gerechtigd de levering van deze gegevens met een NMI aan Opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen, onverminderd het recht van Graydon om schadevergoeding te vorderen.

2.5 De Opdrachtgever houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van de Marketing Informatie waaronder (niet limitatief) de Telecommunicatiewet en Bel-me-niet Register. Graydon kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik van de Marketing Informatie door de Opdrachtgever.

2.6 Onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal de Opdrachtgever of de derde partij genoemd in artikel 2.3 de door Graydon ter beschikking gestelde Marketing Informatie vernietigen, zodat het gebruik van de Marketing Informatie onmogelijk is.

Artikel 3 Verschil in aantallen en periodieke leveringen

3.1 In het geval dat de Opdrachtgever een eenmalig of los (buiten een abonnement om) verzoek doet tot levering van ondernemingen/adressen dan is Graydon niet aansprakelijk bij verschillen tussen de geoffreerde en geleverde aantallen van ondernemingen/adressen, omdat de meting van deze aantallen een moment opname is en later kan veranderen.

3.2 In het geval dat er periodieke leveringen van de Marketing Informatie zijn afgesproken is Opdrachtgever verplicht om deze periodieke leveringen af te nemen op het afgesproken moment. Indien de Opdrachtgever een periodieke levering(en) niet afneemt of om uitstel van een levering verzoekt, dan is Graydon steeds gerechtigd om de afgesproken kosten voor deze levering in rekening te brengen aan Opdrachtgever welke Opdrachtgever dient te voldoen en zal er geen sprake zijn van enige terugbetaling (bij vooruitbetaling) of verrekening van kosten.

Hoofdstuk 4 Aanvullende voorwaarden: Risk & Compliance

Artikel 1 Risk & Compliance

1.1 **Risk & Compliance Informatie:** gegevens over ondernemingen en personen welke door Graydon geleverd worden zodat de Opdrachtgever onder andere kan voldoen aan wettelijke verplichtingen en

toezichhoudende taken voortvloeiende uit Wft, Wwft, Sanctiewet, zorgplicht, customer due diligence en know your customer en deze gegevens zijn opgenomen in de volgende diensten (niet limitatief): UBO Check en Compliance Check.

1.2 Het intellectuele eigendom op de Risk & Compliance Informatie en de daarin opgenomen gegevens berust bij Graydon. Het openbaar maken, leveren, overdragen, verspreiden, commercieel exploiteren, in licentie geven, verhuren, verkopen of anderszins beschikbaar stellen van de Risk & Compliance Informatie of gegevens daaruit, of gebruiken ten behoeve van enige derde, is uitdrukkelijk niet toegestaan.

1.3 Graydon verleent aan de Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst en tegen de overeengekomen bij vooruitbetaling verschuldigde vergoeding een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de gegevens in de Risk & Compliance Informatie te gebruiken voor het eigen interne bedrijfsmatige gebruik van Opdrachtgever om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en toezichthoudende taken voortvloeiende uit Wft, Wwft, Sanctiewet, zorgplicht, customer due diligence en know your customer.

Hoofdstuk 5 Aanvullende voorwaarden: Software – licentie

Artikel 1 Definities

Nieuwe versie: een belangrijke wijziging in de functionaliteit van de software ten opzichte van een eerdere versie.

Update: een minder ingrijpende wijziging van de functionaliteit van het programma ten opzichte van een eerdere versie.

Artikel 2 Licentie en reikwijdte van de licentie

2.1 Graydon verleent aan de Opdrachtgever, voor de overeengekomen tijdsduur en tegen de overeengekomen bij vooruitbetaling verschuldigde vergoeding, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de software en de overige in de offerte genoemde te leveren diensten, voor het in de Overeenkomst overeengekomen aantal toegestane gebruikers.

2.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot de normale bedrijfs- of beroepsuitoefening van de Opdrachtgever en voor het gebruik op een computersysteem volgens de voorwaarden van de licentieovereenkomst.

2.3 Het gebruiksrecht als omschreven in artikel 2.1 gaat in, zodra de door de Opdrachtgever ondertekende licentieovereenkomst in het bezit van Graydon is en hetgeen uit hoofde van de licentieovereenkomst verschuldigd geworden is, door hem is voldaan.

2.4 Het is de Opdrachtgever toegestaan:

- de software te installeren en in beeld te brengen, indien en voor zover dit technisch noodzakelijk is en in overeenstemming is met de toegestane gebruiksdoeleinden;
- kopieën van de software te maken op andere informatiedragers voor backup-doeleinden en archivering, zulks uitsluitend ten behoeve van gebruik binnen zijn eigen organisatie en voor zover in overeenstemming met de toegestane gebruiksdoeleinden.

2.5 Het is de Opdrachtgever verboden:

- de software te decompileren, te disassembleren en te bewerken, dan wel op enige andere wijze te ontleden of te analyseren; de gehele of gedeeltelijke software inclusief documentatie of enige kopie van de software of documentatie te verkopen, verhuren of uit te lenen aan derden; de software en/of de documentatie te verveelvoudigen voor eigen oefening, studie of gebruik;
- de software te testen op virussen, conversie te plegen en storingen op te heffen, voor zover niet veroorzaakt door de in gebruik gegeven programmatuur;
- de in/op de software en de documentatie voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap, het vertrouwelijk karakter van de software of enige verwijzing naar Graydon, te wijzigen en/of te verwijderen;
- de software anderszins openbaar te maken en/of te verveelvoudigen, wijzigingen daarbij inbegrepen;
- de software te onderhouden of te laten onderhouden door derden;
- trainingen met de software ten behoeve van derden te verzorgen; de software aan een derde over te dragen.

2.6 Indien de onderneming van de Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk in het bezit van een derde zal komen, dient de Opdrachtgever daar op voorhand melding van te maken aan Graydon. Het staat Graydon in het geval van verkoop of overname van de onderneming van de Opdrachtgever vrij de licentieovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien Graydon zulks in het kader van de bescherming van haar intellectuele en industriële eigendomsrechten noodzakelijk acht. Graydon zal bij beëindiging van de Overeenkomst op grond van de in dit artikel bedoelde omstandigheden, niet gehouden zijn tot het restitueren van enig geldbedrag of schadeplichtig zijn.

2.7 Graydon is te allen tijde gerechtigd tot het (doen) inspecteren van de door haar geleverde programmatuur op eventueel ongeoorloofde gebruikmaking daarvan. De Opdrachtgever is gehouden op eerste verzoek van Graydon alle door deze verlangde medewerking aan inspecties te verlenen. De kosten van inspecties worden door Graydon gedragen, tenzij wordt vastgesteld dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen jegens Graydon niet naar behoren is nagekomen.

Artikel 3 Terbeschikkingstelling

3.1 Terbeschikkingstelling van de software omvat niet de programma-sources, in welke vorm dan ook.

Artikel 4 Verplichtingen bij beëindiging

4.1 Bij het einde van de Overeenkomst is de Opdrachtgever gehouden:

- de software met bijbehorende documentatie onmiddellijk aan Graydon te retourneren;
- alle kopieën welke hij van de software in gebruik heeft te vernietigen en van zijn computer systeem te verwijderen, op een zodanige wijze dat deze bestanden niet kunnen worden hersteld en de software niet langer kan worden gebruikt;

-
- aan Graydon de gelegenheid te bieden de verwijdering/vernietiging van de software na het einde van de Overeenkomst te controleren.

Artikel 5 Wijzigingen / nieuwe versies / updates

5.1 Wanneer de Opdrachtgever in het bezit is van de juiste licenties, wordt hij zo spoedig mogelijk geïnformeerd over nieuwe versies.

5.2 Bij het beschikbaar komen van een update van de software wordt deze aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Graydon is na een termijn van drie maanden na het ter beschikking stellen van een update, niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele storingen in de oude versie en het verlenen van ondersteuning met betrekking tot die oude versie.

5.3 De Opdrachtgever is gehouden om bij het aangaan van een nieuwe licentieovereenkomst voor een volgende periode, de door Graydon ontwikkelde meest recente versie te accepteren. Minder recente versies dienen in zulk geval te worden geretourneerd, respectievelijk te worden vernietigd, voor zover behoud ervan technisch niet noodzakelijk is voor updateprocedures.

Artikel 6 Garantie

6.1 Graydon garandeert gedurende drie maanden na ingangsdatum van de licentieovereenkomst, dat de geleverde software overeenkomstig de door haar schriftelijk gegeven specificaties functioneert.

6.2 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantie is voorts niet van toepassing, indien de software door anderen dan Graydon en zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming, of als gevolg van onoordeelkundig of onbevoegd gebruik is gewijzigd. Graydon zal de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of andere haar niet toe te rekenen oorzaken.

6.3 De garantie op eerder bestelde en geleverde software binnen een licentie wordt niet verlengd door later bestelde en geleverde software. Indien bijbestellingen worden toegevoegd aan een licentie waarvan de garantie inmiddels is verstreken, vangt de garantie niet weer aan. Op later bestelde en geleverde software wordt geen afzonderlijke garantie verleend.

6.4 Het bijbestellen van software van een bepaalde, reeds door de Opdrachtgever gekochte, versie is in elk geval mogelijk tot zes maanden nadat Graydon een nieuwe versie heeft uitgebracht.

6.5 Graydon garandeert niet dat in een nieuwe versie de functionele mogelijkheden van de vorige versie ongewijzigd worden overgenomen.

Artikel 7 Tarieven

7.1 Werkzaamheden aan de software, zoals het aanbrengen van wijzigingen en aanvullingen, implementatie, projectleiding en/of instructie, worden door Graydon op basis van nacalculatie uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 8 Geheimhouding

8.1 De Opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van verworven kennis van de software, de beschreven systemen, de werking daarvan en terzake geen enkele mededeling aan derden te zullen doen.

Artikel 9 Boetebepaling

9.1 Wanneer de Opdrachtgever in strijd met enige bepaling uit deze voorwaarden handelt en na schriftelijke sommatie van Graydon in gebreke blijft die strijdige handeling(en) te staken of ongedaan te maken, verbeurt hij een direct opeisbare en aan Graydon te betalen boete van € 100.000 per strijdige handeling, vermeerderd met € 15.000 voor iedere dag dat die voortduurt, ingaande drie dagen na de sommatiedatum.

Artikel 10 Intellectuele eigendom van software

10.1 Intellectuele eigendoms- en exploitatierechten zoals het auteursrecht, patent, handelsnaam, beeldmerk en alle eventuele overige rechten van intellectueel of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie met betrekking tot de software (incl. standaardaanpassingen en nieuwe versies), databases, documentatie of materialen komen uitsluitend aan Graydon toe.

10.2 Indien tijdens het gebruik van de software op verzoek van de Opdrachtgever door Graydon wijzigingen, aanvullingen of uitbreidingen worden aangebracht, berust het intellectuele eigendom van deze wijzigingen, aanvullingen of uitbreidingen bij Graydon ongeacht of deze al dan niet in opdracht en voor rekening van de Opdrachtgever zijn aangebracht.

10.3 Graydon verklaart, dat de intellectuele (eigendoms-)rechten van de software, of delen daarvan, niet door derden zijn geclaimd of betwist.

10.4 Graydon vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden uit hoofde van vermeende intellectuele (eigendoms)rechten op de software of delen daarvan. Ieder der partijen verbindt zich de andere partij onverwijld op de hoogte te stellen van feiten en/of omstandigheden, waaruit dergelijke aanspraken zouden kunnen ontstaan. Indien de Opdrachtgever door derden wordt aangesproken, zal hij Graydon daarvan direct op de hoogte stellen en zich onthouden van feitelijke en/of rechtshandelingen die de juridische positie van Graydon jegens derden zouden kunnen beïnvloeden. Graydon zal direct na ontvangst van een dergelijke kennisgeving alle feitelijke en/of juridische maatregelen treffen welke onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar kunnen worden gevergd ter bescherming van haar intellectuele eigendomsrechten en de aan de Opdrachtgever verleende gebruiksrechten.

10.5 Indien en voor zover aanspraken van derden uit hoofde van vermeende intellectuele eigendom ertoe zouden leiden dat Graydon en de Opdrachtgever het gebruik van de software tijdelijk of definitief moeten staken, zal Graydon jegens de Opdrachtgever nimmer aansprakelijk zijn voor gevolgschade of voor schade voortvloeiend uit tijdelijke of definitieve staking van het gebruik van de software.

10.6 Indien aanspraken van derden voortvloeien uit door de Opdrachtgever aan de software aangebrachte wijzigingen en/of toevoegingen, zal Graydon nimmer voor deze aanspraken aansprakelijk zijn. De Opdrachtgever vrijwaart Graydon voor alle gevolgen voortvloeiende uit bedoelde wijzigingen en/of toevoegingen.

10.7 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding van intellectueel of industrieel eigendomsrecht van Graydon te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken.

Hoofdstuk 6 Aanvullende voorwaarden: Software – onderhoud

Artikel 1 Definities

1.1 **Nieuwe versie:** een belangrijke wijziging in de functionaliteit van de software ten opzichte van een eerdere versie.

1.2 **Update:** een minder ingrijpende wijziging van de functionaliteit van het programma ten opzichte van een eerdere versie.

1.3 **Onderhoud:** het naar beste vermogen opsporen en herstellen van onvolkomenheden in de standaardvorm van de software, alsmede in de door Graydon daarop aangebrachte standaardaanpassingen. Onder onvolkomenheden worden verstaan: alle in de software voorkomende, reproduceerbare fouten en gebreken, welke van invloed zijn op de functionering van de software. Om Graydon in de gelegenheid te stellen de onvolkomenheid te isoleren en te reproduceren, dient de Opdrachtgever Graydon onmiddellijk na constatering van de onvolkomenheid schriftelijk op de hoogte te stellen. Het is noodzakelijk dat de Opdrachtgever daarbij aan Graydon alle diagnostische-, systeemomgevings en andere relevante gegevens opgeeft, die betrekking kunnen hebben op de onvolkomenheid.

1.3.1 Onder onderhoud wordt niet verstaan het oplossen van problemen die hun oorsprong vinden in:

- systeemconfiguratie, hardware en netwerken;
- inrichtingswerkzaamheden en koppelingen met software van derden, anders dan de standaard ontwikkelde programma-interface;
- support op locatie;
- uitbreiding van de functionaliteit van de software op verzoek van de Opdrachtgever;
- het converteren van bestanden;
- het geschikt maken van de software voor een andere dan de oorspronkelijke configuratie;
- externe databases van andere producenten dan Graydon.

1.4 **Support:** het verlenen van telefonische, schriftelijke of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van de Opdrachtgever over het gebruik van de geleverde software, alsmede telefonische hulpverlening bij storingen in de software.

Artikel 2 Onderhoud

2.1 Alle onderhouds- en supportdiensten worden verleend op in Nederland gebruikelijke werkdagen, tussen 9.00 uur en 17.00 uur. Onderhouds- en supportdiensten op afwijkende dagen en tijdstippen kunnen afzonderlijk worden overeengekomen, waarbij aanvullende kosten verschuldigd zijn.

2.2 Graydon zal in geen geval gehouden zijn, gebreken te verhelpen of onderhoudsdiensten te verlenen, indien de fouten en of gebreken ontstaan zijn na:

- modificatie van de software van welke aard ook, niet door of in opdracht van Graydon verricht;
- gebruik van de software op een niet in de daarbij behorende documentatie omschreven wijze, dan wel gebruik in combinatie met andere software, of anderszins onder deze Overeenkomst niet toegestaan gebruik;

- al dan niet opzettelijk onjuist gebruik van de software en hardware door de Opdrachtgever;
- onvolkomenheden of fouten in niet van Graydon afkomstige software en hardware;
- invoerfouten of fouten die het gevolg zijn van de gegevens die de Opdrachtgever hanteert. Indien één van de hierboven omschreven voorvallen zich voordoet, kan Graydon trachten de storing voor de Opdrachtgever te lokaliseren en op te lossen tegen haar alsdan geldende tarieven.

2.3 Bij de uitvoering van de voor Graydon uit de Overeenkomst voortvloeiende onderhoudsverplichtingen, zal de Opdrachtgever alle medewerking verlenen welke door Graydon redelijkerwijze mag worden verlangd.

2.4 Graydon behoudt zich het recht voor de onderhoudswerkzaamheden in eerste instantie remote uit te voeren.

Artikel 3 Wijzigingen / nieuwe versies / updates

3.1 Wanneer technologische ontwikkelingen hiertoe aanleiding geven, kan Graydon hogere eisen stellen aan de configuratie waarop de nieuwe versie bij de Opdrachtgever geïnstalleerd moet worden. Indien de Opdrachtgever deze eisen met betrekking tot de configuratie niet opvolgt en toch de nieuwe versie van de software op de oude configuratie installeert, vervalt de verplichting van Graydon tot het verlenen van onderhoud en support op de betreffende software. Graydon is dan bevoegd de onderhoudsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Indien de Opdrachtgever de door Graydon gestelde configuratie-eisen niet opvolgt en de oude versie van de software blijft gebruiken, dan geldt het bepaalde in artikel 3.2.

3.2 Vanaf zes maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie aan de Opdrachtgever is Graydon niet meer verplicht tot onderhoud van de oude versie, noch tot het verlenen van support ten aanzien van de oude versie.

Artikel 4 Aanvang, duur en beëindiging van onderhoud

4.1 Indien een onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten, treedt zij in werking op dezelfde dag als de licentieovereenkomst aanvangt of is aangevangen. Indien er gedurende enige periode geen onderhouds- en wél een licentieovereenkomst was afgesloten en Opdrachtgever besluit na die periode (opnieuw) een onderhoudsovereenkomst af te sluiten, wordt het onderhoud met terugwerkende kracht in rekening gebracht tot het moment van het einde van de laatste onderhoudsovereenkomst, of - indien niet eerder een onderhoudsovereenkomst is afgesloten – het begin van de lopende licentieperiode, tenzij anders is overeengekomen.

4.2 De onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de periode van één jaar en wordt telkens stilzwijgend voor een gelijke periode verlengd, tenzij één der partijen de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden per aangetekende brief heeft opgezegd. Wanneer de Opdrachtgever de licentieovereenkomst voor (delen van) de software heeft opgezegd, wordt de onderhoudsovereenkomst

met betrekking tot (die delen van) de software per dezelfde datum beëindigd, zulks met inachtneming van de voor beëindiging van de licentie-overeenkomst geldende opzegtermijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.3 De looptijd van de onderhoudsovereenkomst wordt na de eerste registratie niet verlengd door toevoeging van software aan de licentie: de eerste periode van onderhoud voor later in licentie verkregen software zal derhalve op dezelfde datum eindigen als de onderhoudsovereenkomst van de eerder in licentie verkregen software, tenzij anders is overeengekomen.

4.4 Ingeval de onderhoudsovereenkomst wordt beëindigd, om welke reden ook wordt opgeschort of geen (verdere) doorgang vindt, blijft het volle bedrag van de onderhoudskosten verschuldigd. Restitutie van reeds betaalde onderhoudskosten zal nimmer plaatshebben.

Hoofdstuk 7 Aanvullende voorwaarden: Software – consultancy

Artikel 1 Consultancy

1.1 Graydon zal, in opdracht en voor risico van de Opdrachtgever, consultancywerkzaamheden uitvoeren in het kader van de implementatie, het in gebruik nemen en in het gebruik houden van door Graydon te leveren software. De aard en inhoud van de werkzaamheden worden omschreven in de terzake opgestelde Overeenkomst.

1.2 Graydon zal zich ten zeerste inspannen om het beoogde resultaat te verkrijgen, maar garandeert nimmer het resultaat.

1.3 De duur van de uitvoering van de consultancy opdracht kan, behalve door de inspanningen van Graydon, worden beïnvloed door allerlei externe factoren, zoals de informatie welke door de Opdrachtgever aan Graydon dient te worden verstrekt, de interne (bedrijfs) organisatie bij de Opdrachtgever en diens medewerking. Graydon kan dan ook niet van tevoren aangeven hoeveel tijd exact met de uitvoering van de werkzaamheden zal zijn gemoeid.

1.4 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, wordt in de Overeenkomst aangegeven of reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten daarin zijn begrepen. Voor zover deze kosten niet bij de tarieven zijn inbegrepen, worden zij afzonderlijk berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten, welke Graydon noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van de andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

1.5 Graydon kan de consultancy opdracht voortijdig beëindigen, indien zij van mening is dat uitvoering van de opdracht niet meer conform de Overeenkomst en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties kan plaatshebben. Dit wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de Opdrachtgever bekend gemaakt.

1.6 Voortijdige beëindiging kan slechts geschieden indien, tengevolge van feiten en omstandigheden welke zich aan de invloed van Graydon onttrekken of haar

niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Graydon behoudt daarbij aanspraak op betaling van de facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk aan de Opdrachtgever ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

Hoofdstuk 8 Aanvullende voorwaarden: Graydon Learning Centre (GLC)

Artikel 1 Definities

Badge: symbool of indicatie van een prestatie, vaardigheid, voltooiing van een leeractiviteit.

Certificaat: bewijs van deelname en een bepaalde score van een cursus/leerlijn.

Content: Alle informatie, tekst, bestanden, scripts, grafische voorstellingen, foto's, geluiden, muziek, video's, interactieve elementen of ander soortgelijk materiaal, in welke vorm dan ook, dat is geproduceerd door Graydon en/of haar toeleveranciers. Tevens wordt onder Content verstaan de Content die met behulp van de in de eerste zin genoemde Content en/of de door Graydon ontwikkelde software is gegenereerd door anderen dan Graydon.

E-learning: Alle leeractiviteiten die digitaal gedaan kunnen worden, bijv. e-learningmodule, e-paper, webinar en animatie. Een klassikale training is geen vorm van e-learning.

Gebruiker: Ieder die het recht heeft tot toegang tot en gebruikmaking van (onderdelen) van het GLC en die een eigen login heeft en zich geregistreerd heeft.

GLC: Graydon Learning Centre.

Identificatiegegevens: De door Graydon login waarmee Opdrachtgever en Gebruikers toegang kunnen krijgen tot het GLC.

IE-rechten: Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkenrechten en databankenrechten.

Leeractiviteit: Activiteit gerelateerd aan leren en ontwikkelen, bijv. e-learningmodule, webinar, e-book, infographic, animatie.

Leerlijn/cursus: Gedefinieerde curriculum bestaand uit verschillende soorten leeractiviteiten, bijv. cursus credit management bestaand uit een e-paper, e-learningmodule, film, forum en survey.

Leeromgeving: Omgeving die wordt aangemaakt voor een leeractiviteit. De omgeving kan bestaan uit 1 of meerdere leeractiviteiten (meer dan 3 = leerlijn).

Mailtoagree: applicatie waarmee Graydon (via Sales) per e-mail een offerte stuurt en waarbij de Opdrachtgever deze offerte online kan goedkeuren zodoende de Overeenkomst tot stand komt.

Manager: Manager of teamleider die het leren van zijn medewerkers beheert en controleert. Hij/zij kan Gebruikers (Medewerkers) aanmaken in het GLC en toewijzen aan leeractiviteiten.

Medewerker: zie "Gebruiker en Manager".

Opdrachtgever: De opdrachtgever van Graydon, zijnde iedere (rechts)persoon die met Graydon een Overeenkomst heeft gesloten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverrijgende(n), rechtsopvolger(s) en erfgenaam(en);

Prijzen: De prijzen worden, tenzij anders aangegeven, uitgedrukt in euro's.

Producten: Alle door Graydon aangeboden zaken, die het voorwerp zijn van een aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling tussen Graydon en Opdrachtgever, waaronder – maar niet beperkt tot – boeken, tijdschriften en fysieke media- of gegevensdragers.

Schriftelijk: Berichtgeving op papier alsmede via e-mail (bijv. Mailtoagree).

SCORM-pakket: Sharable Content Object Reference Model is een verzameling standaarden en specificaties die bij e-learning kunnen worden toegepast. Graydon gaat e-learningmodules in de vorm van SCORMpakketten aanbieden.

Software: De door (licentiegevers van) Graydon ontwikkelde software, zijnde Totara. Totara is een Open Source LMS (LeerManagementSystem) product gebaseerd op Moodle met een aantal specifieke uitbreidingen die het geschikt maken voor zakelijk gebruik.

Artikel 2 Het GLC

2.1 Het GLC is het kader dat alle aspecten van het leerproces afhandelt. Een GLC is de infrastructuur die educatieve inhoud levert en beheert, individuele en organisatorische leer- of trainingsdoelen inspecteert en beoordeelt, vorderingen traceert, en gegevens voor het toezicht op het leerproces van de organisatie verzamelt en beheert. Naast inhoud beheert een GLC ook het registreren voor cursussen, cursus administratie, tracking en rapportage. Via de catalogus pagina kunnen Gebruikers terecht voor een leeractiviteit. De catalogus biedt onbeperkt gebruik tot de volgende opties: waaronder - maar niet beperkt tot – leervorm waaronder modules, e-learningmodules, cursussen, papers, webinars, enz.) en thema's (Bedrijfsinformatie/Credit Management, Marketing Informatie, Risk & Compliance, etc.)

2.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Graydon namens Opdrachtgever toegang verlenen tot het GLC aan de conform artikel 2.3 geregistreerde Gebruikers, onder de in deze algemene voorwaarden en aanvullende voorwaarden gestelde voorwaarden en tegen betaling van de overeengekomen vergoeding.

2.3 Opdrachtgever zal geen toegang geven aan derden tot het GLC.

2.4 Graydon is nimmer gehouden om Opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van het GLC gebruikte software, dan wel een exemplaar van deze Software ter beschikking te stellen voor installatie op de systemen van Opdrachtgever.

2.5 Opdrachtgever dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor een internetverbinding, hardware, software en bijbehorende licenties om gebruik te kunnen maken van het GLC.

Artikel 3 Garanties

3.1 Graydon garandeert niet dat het GLC te allen tijde ononderbroken beschikbaar is en dat zij vrij is van fouten of gebreken. Iedere aansprakelijkheid voor eventuele schade, van welke aard dan ook, ten gevolge hiervan dan wel anderszins ten gevolge van het gebruik van het GLC, wordt door Graydon uitdrukkelijk afgewezen.

3.2 Ondanks alle zorg en aandacht die wordt besteed aan de samenstelling van het GLC is het mogelijk dat de informatie die via het GLC (website) gepubliceerd wordt onvolledig, onjuist of onduidelijk is. Aan de publicatie van regelgeving op het GLC kunnen geen rechten worden ontleend. Alle documentatie die men op het GLC vindt is louter van informatieve aard, met voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenning en zonder dat deze aan derden enig recht kan toekennen of van enige wettelijke verplichtingen kan ontheffen.

3.3 De informatie van het GLC wordt regelmatig aangevuld. Wijzigingen kunnen te allen tijde met onmiddellijke ingang en zonder enig bericht vooraf worden aangebracht. Graydon kan wijzigingen in de inhoud of omgeving van het GLC aanbrengen en/of de functionaliteiten van het GLC beperken. Graydon is niet gehouden bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van het GLC te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Graydon kan het GLC geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen, zoals voor onderhoudswerkzaamheden, en/of Opdrachtgever of een Gebruiker tijdelijk of definitief de toegang tot het GLC ontzeggen. Graydon is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade die Opdrachtgever of een individuele interne Gebruiker hierdoor leidt.

Artikel 4 Registratie

4.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen (al dan niet via de applicatie Mailtoagree) dienen alle bevoegde Gebruikers die zich toegang willen verschaffen tot het GLC zich te registreren via de ontvangen login. Gebruikers dienen zich dus te registreren om toegang te krijgen tot het GLC. Wanneer een Gebruiker zich registreert, wordt gevraagd om de naam en contactgegevens in te voeren. Vervolgens krijgt de Gebruiker een gebruikersnaam (=e-mailadres Gebruiker) en een wachtwoord toegestuurd, waarmee de Gebruiker bij toekomstige bezoeken aan het GLC kan aanmelden.

4.2 Deze gebruikersnaam en wachtwoord zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk. Opdrachtgever staat ervoor in dat de Gebruikers de aan hen toegekende gebruikersnaam en het wachtwoord strikt geheimhouden en nimmer aan andere binnen dan wel buiten de organisatie van Opdrachtgever werkzame persoon bekend maken.

Artikel 5 Gebruiksrechten

5.1 Graydon verleent Opdrachtgever/Gebruiker slechts het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht de door haar geleverde Software in te zetten voor persoonlijk gebruik dan wel in zijn eigen organisatie te gebruiken.

5.2 Opdrachtgever/Gebruiker dient te waken voor misbruik van de Software in welke vorm dan ook.

5.3 Op geen enkele wijze en voor geen enkel doel is Opdrachtgever/Gebbruiker gerechtigd de Software ter beschikking van derden te stellen, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming door Graydon is verleend.

5.4 Op geen enkele wijze en voor geen enkel doel is Opdrachtgever/Gebbruiker gerechtigd kopieën van de Software te maken, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming door Graydon is verleend.

5.5 Alleen indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, zal Graydon bij het beschikbaar komen van nieuwe versies en releases van de Software, deze aan Opdrachtgever/Gebbruiker ter beschikking stellen.



Wij helpen u graag

Voor meer informatie kunt u ons
telefonisch of per e-mail bereiken.

T: 020 – 567 95 01 F: 020 – 697 67 80 E: info@graydon.nl

Graydon Nederland
Hullenbergweg 250
1101 BV Amsterdam

www.graydon.nl