

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1:

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

Hoofdstuk 2:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Bedrijfsinformatie/Credit Management</i>	9
Art. 1 Bedrijfsinformatie	9
Art. 2 Fair Use	9

Hoofdstuk 3:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Market Information</i>	9
Art. 1 Definities	9
Art. 2 Licentie en verwijdering	9
Art. 3 Verschil in aantallen en periodieke leveringen	10

Hoofdstuk 4:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Risk & Compliance</i>	10
Art. 1 Risk & Compliance	10

Hoofdstuk 5:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Graydon Learning Centre (GLC)</i>	10
Art. 1 Definities	10
Art. 2 Het GLC	11
Art. 3 Registratie	11
Art. 4 Gebruiksrechten	11
Art. 5 Garanties	11

Hoofdstuk 6:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Software – licentie</i>	11
Art. 1 Definities	11
Art. 2 Licentie en reikwijdte van de licentie	11
Art. 3 Terbeschikkingstelling	12
Art. 4 Verplichtingen bij beëindiging	12
Art. 5 Wijzigingen / nieuwe versies / updates	12
Art. 6 Garantie	12
Art. 7 Tarieven	12
Art. 8 Intellectuele eigendom van software	12

Hoofdstuk 7:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Software – onderhoud</i>	13
Art. 1 Definities	13
Art. 2 Onderhoud	13
Art. 3 Wijzigingen / nieuwe versies / updates	13
Art. 4 Aanvang, duur en beëindiging van onderhoud	14

Hoofdstuk 8:

<i>Aanvullende voorwaarden:</i>	
<i>Software – consultancy</i>	14
Art. 1 Consultancy	14



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.

Opdrachtgever: 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. 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 Opdrachtgever.

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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, dient tevens te worden begrepen de Afnemer(s), tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

2.3 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.

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

2.5 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3.2 Een opdracht van de Opdrachtgever 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 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 Opdrachtgever heeft plaatsgevonden door de Opdrachtgever 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.

4.2 Indien Graydon van een Afnemer een opdracht ontvangt tot het leveren van producten of diensten, wordt de opdracht overeenkomstig de voor de Opdrachtgever geldende algemene- en aanvullende voorwaarden en (Eenheden-)prijzen uitgevoerd. Indien Graydon een opdracht ontvangt van een Afnemer, is de Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit die opdracht. De Opdrachtgever is gehouden aan alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen jegens Graydon te voldoen, als ware de opdracht door de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever aan Graydon informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert hij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

4.8 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.

4.9 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.

4.10 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.

4.11 De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en/of implementatie van de resultaten van de producten en/of diensten en de beslissingen die de Opdrachtgever neemt naar aanleiding van en/of op basis van de geleverde producten en/of diensten.

4.12 Partijen zullen zich houden aan alle op hen van toepassing zijnde wetgeving inclusief wetgeving op het gebied van omkoping, corruptie en gerelateerde aangelegenheden.

4.13 Graydon is gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot vijf jaar na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment, gerechtigd een controle te verrichten bij Opdrachtgever naar de nakoming van de contractuele verplichtingen uit de Overeenkomst. Opdrachtgever zal Graydon alle benodigde medewerking verlenen om de controle te kunnen verrichten.

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 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.

5.3 In uitzondering op artikel 19.1 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, opzegging en verbruik

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.

6.6 Indien er vooraf Eenheden of aantallen zijn gereserveerd is het verbruik daarvan op elk gewenst moment door de Opdrachtgever online via de Graydon omgeving, de accountmanager en de afdeling Service te raadplegen. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor (het bewaken van een) eventuele overschrijding van het eenhedentegoed en aantallen.

6.7 Indien de Opdrachtgever meer en/of andere producten en/of diensten afneemt dan in de Overeenkomst afgesproken, dan betaalt Opdrachtgever daarvoor de bij Graydon gangbare tarieven.

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 aankooprijks 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 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.

7.6 De onder artikel 7.5 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 In bepaalde situaties kan er overeengekomen worden dat de Opdrachtgever per ommegaande dient te betalen via creditcard, iDEAL of op een andere korte termijn via automatische incasso. De betaaltermijn van 30 dagen is dan niet van toepassing.

8.4 Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de termijn van 30 dagen of een andere overeengekomen betaaltermijn, 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.

8.5 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.

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

8.7 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.

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

8.9 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.

8.10 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 Toegang en inloggegevens

9.1 Graydon biedt de Opdrachtgever toegang tot de producten en/of diensten middels (een account in) een Graydon omgeving zoals (niet limitatief) een manueel klantportaal als 'Mijn Graydon' of 'Graydon Insights', webservices, API, app en software afhankelijk van wat er specifiek met de Opdrachtgever overeenkomen is. Graydon garandeert niet dat de toegang tot en het gebruik van de producten en/of diensten in deze Graydon omgeving te allen tijde ononderbroken beschikbaar is.

9.2 De aan de Opdrachtgever en haar medewerkers toegekende inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) voor de toegang tot de producten en/of diensten zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk, en dienen ook als dusdanig te worden behandeld en mogen niet aan andere personen binnen dan wel buiten de organisatie van Opdrachtgever bekend gemaakt worden.

9.3 De Opdrachtgever zal de benodigde maatregelen treffen om de toegekende inloggegevens geheim te houden. Als de Opdrachtgever ontdekt dat er sprake is van (een vermoeden van) een schending van deze geheimhouding dan zal de Opdrachtgever Graydon per direct informeren.

Artikel 10 Geheimhouding

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

10.4 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.

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

10.6 De (contact-)gegevens van klanten vallen niet onder de vertrouwelijke gegevens in dit artikel 10. 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.

10.7 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 11 Intellectuele eigendom

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

Artikel 12 Privacy en gegevensbescherming: Graydon als verwerkingsverantwoordelijke

12.1 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.

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

een en ander zoals nader omschreven in de Privacy Statement (www.graydon.nl/avg) 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.

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

12.4 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.

12.5 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 zijn zijde deze rectificatie, verwijdering of beperking ten aanzien van deze persoonsgegevens door te voeren.

12.6 Onverminderd zijn verdere verplichtingen op grond van deze algemene voorwaarden, zal de Opdrachtgever de persoonsgegevens in overeenstemming met de onder artikel 12.1 genoemde wetgeving op een passende wijze beveiligen, en de gegevens direct verwijderen wanneer hij deze niet meer nodig heeft voor de onder artikel 12.2 genoemde doelen.

12.7 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 12 niet van toepassing en zullen partijen nadere afspraken maken.

12.8 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 13 Privacy en gegevensbescherming: Graydon als verwerker

13.1 Bij het aanbieden van bepaalde Market Information diensten, bepaalde Risk & Compliance diensten en het GLC 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 13.1 en toepasselijke wet en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

13.2 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 hem uit dit artikel 13 voortvloeien.

13.3 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.

13.4 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 bepaalde Market Information diensten, bepaalde Risk & Compliance diensten en het GLC verwerkte persoonsgegevens, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

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

Artikel 14 Reclames

14.1 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.

14.2 Na het verstrijken van voormelde termijn 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 15 Opschorting en ontbinding

15.1 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;
- de Opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd, in de situatie van surseance van betaling verkeert, faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement verkeert;
- er sprake is van liquidatie dan wel ontbinding van de Opdrachtgever.

15.2 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.

15.3 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 8.7. Indien Graydon de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.

15.4 Indien de Overeenkomst door Graydon wordt ontbonden wegens feiten en omstandigheden als bedoeld in artikel 15.2 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.

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

Artikel 16 Aansprakelijkheid

16.1 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.

16.2 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.

16.3 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.

16.4 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.

16.5 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.

16.6 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 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.

17.3 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.

17.4 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 Niet-overname van personeel

18.1 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 19 Geschillen en toepasselijk recht

19.1 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.

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

Artikel 20: Geldigheid en wijziging voorwaarden

20.1 Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 30 juni 2020.

20.2 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): Credit Report (kredietinformatierapport), Graydon Decision Model, Monitoring, XSections en Ledger Management.

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, verkopen 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 zijn eigen oordeel vormen door zijn eigen interpretatie en toepassing van de ontvangen Bedrijfsinformatie en zal uitsluitend zelf verantwoordelijk zijn voor zijn aanbevelingen, voorspellingen, opmerkingen en/of acties voortvloeiende uit dit oordeel.

1.5 Onder geen enkele omstandigheid zal de Opdrachtgever van Graydon verlangen aan hem 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.

Artikel 2 Fair Use

2.1 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' en 'Graydon Insights' (de manuele klantportalen). 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' en 'Graydon Insights' per direct stop te zetten zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn.

Hoofdstuk 3: Aanvullende voorwaarden: Market Information

Artikel 1 Definities

Market Information: 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): Market Data, Database Management, Market Insights, Market Monitor en Marktdekkende Database.

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 Market Information 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 Market Information 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 Market Information te gebruiken voor: 1) de eigen marktwerking van Opdrachtgever om zijn 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 zijn 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 Market Information 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 Market Information 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: www.kvk.nl/inschrijven-en-wijzigen/inschrijven-bij-de-kamer-van-koophandel/jouw-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 Market Information waaronder (niet limitatief) de Telecommunicatiewet en Bel-me-niet Register. Graydon kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik van de Market Information 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 Market Information vernietigen, zodat het gebruik van de Market Information 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 geoffeerde 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 Market Information 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 toezichhoudende taken voortvloeiende uit Wft, Wwft, Sanctiewet, zorgplicht, customer due diligence en know your customer.

Hoofdstuk 5: Aanvullende voorwaarden: Graydon Learning Centre (GLC)

Artikel 1 Definities

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: Medewerker en/of Manager van de Opdrachtgever die het recht heeft tot toegang tot en gebruikmaking van (onderdelen) van het GLC en die een eigen login heeft en zich geregistreerd heeft.

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

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.

GLC 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.

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.

Artikel 3 Registratie

3.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen 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.

Artikel 4 Gebruiksrechten

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

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

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

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

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

Artikel 5 Garanties

5.1 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.

5.2 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 lijdt.

Hoofdstuk 6: 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 Intellectuele eigendom van software

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

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

Hoofdstuk 7: 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 8: 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.

06/2020 GRAYDON NL/ NL

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

GRAYDON
openheid van zaken

www.graydon.nl