

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van ITHAX B.V. (hierna te noemen "ITHAX"), een onderneming met het adres Nieuwe Kazernelaan 2 – D85-23 in Ede. ITHAX is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91824249.

### Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende termen de navolgende betekenis, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden als hierna vermeld.

**Bedrijf:** de Wederpartij handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

**BW:** het Burgerlijk Wetboek.

**Opdracht:** Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die ITHAX voor of ten behoeve van de Wederpartij verricht.

**Dienstverlening op afstand:** een overeenkomst die tussen ITHAX en de Wederpartij wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**Dienst:** Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die ITHAX voor of ten behoeve van de Wederpartij verricht.

**Koop op afstand:** een overeenkomst die tussen ITHAX en de Wederpartij wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**Overeenkomst:** Elke overeenkomst gesloten tussen ITHAX en de Wederpartij.

**Product:** Alle zaken die onderwerp zijn van een Overeenkomst.

**Wederpartij:** het Bedrijf dat deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en opdracht heeft gegeven tot het verrichten van een Opdracht.

Tenzij de Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen, geldt bij de interpretatie van de Algemene Voorwaarden dat het enkelvoud wordt geacht mede het meervoud te omvatten en vice versa en een verwijzing naar een mannelijke vorm wordt mede geacht te omvatten een verwijzing naar een vrouwelijke vorm en vice versa.

### 1. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst gesloten tussen ITHAX en de Wederpartij, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met ITHAX, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen.

### 2. Offertes en/of aanbiedingen

1. Alle offertes en/of aanbiedingen waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, gelden als een vrijblijvend aanbod en kunnen steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Aanbiedingen of offertes kunnen door ITHAX tevens onverwijld na ontvangst van aanvaarding, maar uiterlijk binnen twee werkdagen, schriftelijk worden herroepen, in welk geval tussen partijen geen overeenkomst tot stand is gekomen.
2. Alle offertes en/of aanbiedingen van ITHAX zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
3. ITHAX kan niet aan zijn offertes en/of aanbiedingen worden gehouden indien de Wederpartij op basis van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de offerte en/of aanbieding dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte en/of aanbieding opgenomen aanbod dan is ITHAX daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ITHAX anders aangeeft.

### 3. Totstandkoming overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Wederpartij van de offerte en/of aanbieding van ITHAX.
2. Offertes en/of aanbiedingen kunnen uitsluitend schriftelijk worden aanvaard (daaronder ook begrepen langs elektronische weg).
3. Een inschrijving voor door ITHAX georganiseerde activiteiten via de website, per email of anderszins, wordt tevens beschouwd als opdrachtbevestiging.
4. Op het moment dat ITHAX van de Wederpartij een opdrachtbevestiging ontvangt, komt een Overeenkomst tussen partijen tot stand, dan wel op het moment dat ITHAX feitelijk begint met de uitvoering.

5. De Overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
6. Voor abonnementsdiensten geldt dat deze jaarlijks stilzwijgend worden verlengd behoudens schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzeggingstermijn van 3 maanden, tenzij anders overeengekomen.
7. Indien Wederpartij handmatige verlenging vereist, dan is ITHAX gerechtigd 2% op het geldende abonnementstarief additioneel in rekening te brengen.

#### **4. Uitvoering overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt door ITHAX naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitgevoerd. De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Tenzij expliciet vooraf anders overeengekomen worden diensten door ITHAX uitgevoerd onder een inspanningsverplichting. Dit houdt in dat ITHAX de in de overeenkomst vastgelegde inspanning zal leveren, maar dat ITHAX geen garantie geeft ten aanzien van het te behalen eindresultaat.
3. ITHAX bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Opdracht wordt uitgevoerd. ITHAX is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. ITHAX is gerechtigd de Overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft ITHAX het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien en zolang deze factuur door de Wederpartij niet wordt betaald, is ITHAX niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
5. Bij berekening van inzet van ITHAX medewerkers wordt tevens inbegrepen de benodigde tijd voor verslaglegging, administratie, intern overleg en andere werkzaamheden die nodig zijn voor effectieve uitvoering van de opdracht.
6. Afspraken voor dienstverlening of opleidingen kunnen door Wederpartij kosteloos worden geannuleerd of verzet tot vijf werkdagen voor afgesproken datum(s). Bij annulering of verzetten binnen vijf werkdagen wordt 50 procent van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering of verzetten op de dag van aanvang, of bij niet verschijnen, brengt ITHAX de geoffreerde kosten volledig in rekening. Bij verhindering van de deelnemer voor een opleiding is het toegestaan een vervanger te sturen.

#### **5. Software as a Service**

1. Indien u bij ITHAX Software-as-a-Service (SaaS) afneemt, dan geldt dat het gebruiksrecht hierop zich beperkt tot uw eigen organisatie. Het staat u niet vrij de omgeving beschikbaar te stellen aan derden, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen. ITHAX is gerechtigd hieraan aanvullende voorwaarden te verbinden.
2. ITHAX kan wijzigingen in de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en gevolgen hebben voor de werking en/of bij de klant geldende procedures, dan zullen wij u daarover zo tijdig mogelijk inlichten. Voor zover er kosten zijn gemoeid met de verandering aan uw zijde zullen deze kosten voor uw rekening zijn. In dat geval bent u gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de termijn waarop de wijziging in werking treedt, tenzij de wijziging verband houdt met relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of ITHAX de kosten voor haar rekening neemt.
3. ITHAX kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. ITHAX zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst gebruikt wordt. Wij zullen u vooraf informeren over geplande buitengebruikstelling, waarbij wij waar mogelijk ook een indicatie van de duur geven.
4. ITHAX garandeert niet dat geleverde SaaS-diensten vrij zijn van gebreken en zonder onderbrekingen functioneert. ITHAX zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten in onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te identificeren en waar mogelijk te (laten) herstellen., voor zover de desbetreffende fouten door u gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ITHAX zijn gemeld. ITHAX kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe release van de van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen.
5. Indien het geconstateerde gebrek betrekking heeft op maatwerk wat voor u is ontwikkeld, dan is ITHAX gerechtigd voor het herstel hiervan in redelijkheid een aanvullende vergoeding in rekening te brengen.
6. ITHAX is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terug plaatsen – indien mogelijk - van de laatst beschikbare back-up van de betreffende gegevens.

## 6. Wijzigingen en meerwerk

1. ITHAX ontwikkelt maatwerk op basis van de bij aanvang van de overeenkomst vastgestelde specificaties, danwel die gedurende de looptijd van de overeenkomst in overleg worden vastgesteld.
2. Indien sprake is van 'fixed scope' maatwerk dan zullen afwijkingen op eerder vastgelegde specificaties na onderling overleg schriftelijk worden vastgelegd. Indien deze afwijkingen leiden tot meerwerk dan is ITHAX gerechtigd hiervoor een additionele vergoeding in rekening te brengen.
3. Indien sprake is van een iteratieve (agile) ontwikkelmethode dan aanvaarden partijen dat de specificaties bij aanvang niet volledig zijn uitgewerkt en dat deze gedurende de uitvoering van de opdracht in onderling overleg kunnen worden aangepast. ITHAX zal periodiek de vorderingen tot dan toe en de hiertoe gepleegde inspanning aan u presenteren middels zogeheten 'sprint reviews'. Op basis van voortschrijdend inzicht kunnen specificaties worden aangevuld of aangepast. U aanvaardt daarbij het risico dat het maatwerk niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt.
4. Bij ontwikkeling van maatwerk dient vooraf gespecificeerd te zijn op welk(e) platform(en) het maatwerk dient te functioneren. ITHAX staat er niet voor in dat het ontwikkelde maatwerk goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites
5. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen stelt ITHAX de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot wijziging van de Overeenkomst.
6. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd/aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ITHAX zal de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk inlichten.
7. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, licht ITHAX de Wederpartij hierover van tevoren in.
8. Indien een vast tarief of vaste prijs is overeengekomen, zal ITHAX daarbij aangeven in hoeverre de wijziging/aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op het tarief/de prijs. Hierbij zal ITHAX trachten – voor zover mogelijk - vooraf een prijsopgave doen.
9. ITHAX zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging/aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan ITHAX kunnen worden toegerekend.
10. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen partijen zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
11. Tenzij anders overeengekomen is ITHAX niet gehouden om de broncode van het ontwikkelde maatwerk en eventueel bijbehorende documentatie aan u over te dragen.

## 7. Verplichtingen Wederpartij

1. De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, instructies, materialen en/of apparatuur waarvan ITHAX aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Tevens dient de Wederpartij ITHAX toegang en alle bevoegdheden en autorisaties te verlenen die nodig zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren.
2. De Wederpartij is verantwoordelijk voor (het gebruik van) het apparatuur en programmatuur in zijn organisatie, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
3. Indien is overeengekomen dat de Wederpartij programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
4. ITHAX is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat ITHAX is uitgegaan van door de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor ITHAX kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien de door de Wederpartij verstrekte materialen zijn beschermd door het intellectuele eigendom, garandeert de Wederpartij hij beschikt over de vereiste licenties.
6. De Wederpartij dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor ITHAX onmogelijk maakt de Opdracht naar behoren uit te voeren.
7. Indien door ITHAX of door ITHAX ingeschakelde derden in het kader van de Opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Wederpartij of een door de Wederpartij aangewezen locatie, draagt de Wederpartij kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.
8. Indien de Wederpartij niet aan zijn verplichtingen, zoals opgenomen in dit artikel, heeft voldaan, heeft ITHAX het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke prijs of tarieven aan de Wederpartij in rekening te brengen.

## 8. Hostingprovider

1. ITHAX heeft geen eigen hosting tot beschikking. ITHAX schakelt voor de hosting een derde-partij in. ITHAX fungeert hier in de hoedanigheid als reseller.
2. Garantie ten aanzien van de hosting wordt verstrekt door de hostingsprovider. ITHAX verstrekt ten aanzien van de hosting geen garantie.
3. ITHAX is in geen geval aansprakelijk en verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen van de door ITHAX ingeschakelde derden.
4. Indien de hostingprovider een dataverkeer limiet heeft ingesteld, dan zal ITHAX dit bij aanvang van de Overeenkomst kenbaar maken. Bij overschrijding van deze limiet heeft ITHAX het recht om hiervoor een additionele vergoeding in rekening te brengen.

## 9. Inhoud

1. ITHAX is niet verantwoordelijk voor de inhoud en informatie van de website, applicatie of ander materiaal, software en/of accounts van de Wederpartij.
2. ITHAX heeft het recht de website, applicatie of ander materiaal, software en/of accounts op non-actief te zetten en/of te verwijderen indien de inhoud:
  - a. een gewelddadig karakter heeft of verwijst naar een locatie met een gewelddadige inhoud;
  - b. discrimineert;
  - c. illegale activiteiten aanspoort, uitvoert, bevordert of aanprijst;
  - d. in strijd is met wetgeving;
  - e. gehackt is of wordt gehackt.
3. ITHAX is nooit aansprakelijk voor de schade doordat de website, applicatie of ander materiaal, software en/of accounts van de Wederpartij onrechtmatige inhoud bevatte, tenzij ITHAX op de hoogte was van deze inhoud.

## 10. Risico-overgang

1. De Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, zijn tot het tijdstip van het ter beschikking stellen van de Producten aan de Wederpartij als Bedrijf voor rekening en risico van ITHAX.
2. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de Wederpartij als Bedrijf over op het moment waarop Producten aan de Wederpartij of een door de Wederpartij aan te wijzen derde ter beschikking staan.

## 11. Prijzen

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn de door ITHAX aangegeven prijzen en tarieven altijd exclusief BTW.
2. De prijzen en tarieven zijn inclusief verzend-, reis-, en andere onkosten, tenzij anders overeengekomen.
3. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke tarieven van ITHAX.
4. Van alle bijkomende kosten zal ITHAX tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst aan de Wederpartij opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten aan de Wederpartij door kunnen worden berekend.
5. In het geval ITHAX voornemens is de prijs of het tarief te wijzigen, stelt zij de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
6. Indien de verhoging van de prijs of het tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, kan de Wederpartij de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:
  - a. de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op ITHAX rustende verplichting ingevolge de wet;
  - b. de verhoging oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, belastingen, productiekosten, valutawisselkoersen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
  - c. ITHAX alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren; of
  - d. bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht.

## 12. Betaling

1. Betaling geschiedt door middel van overmaking op een door ITHAX aangewezen bankrekening, tenzij anders overeengekomen.
2. ITHAX zal voor het door de Wederpartij verschuldigde bedragen een factuur sturen. De betalingstermijn van elke factuur is 30 dagen na de datum van de betreffende factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen.
3. Facturering van de verschillende producten vindt als onderstaand plaats, tenzij anders overeengekomen:  

Software:	direct na levering;
Subscriptie:	direct na levering en daarna steeds voorafgaand aan nieuwe subscriptieperiode;
Strippenkaarten:	direct na opdrachtverlening;
Opleidingen:	direct na opdrachtverlening
Overige diensten:	Op basis van in offerte overeengekomen facturatie, Indien hiervoor geen expliciete afspraken zijn gemaakt dan maandelijks op basis nacalculatie;
Hosting:	direct na opdrachtverlening
4. Hosting dient te allen tijde vooraf te worden betaald voor een periode van een jaar. Hierbij geldt dat tussentijdse prijsstijgingen tot 10% van het overeengekomen tarief binnen de subscriptieperiode door ITHAX gedragen worden. Bij tussentijdse prijsstijgingen van meer dan 10% is ITHAX gerechtigd deze stijging per direct door te belasten.
5. ITHAX en de Wederpartij kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient de Wederpartij te betalen volgens de termijnen en de percentages zoals neergelegd in de Overeenkomst.
6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting van de Wederpartij niet op, tenzij het factuurbedrag niet in redelijkheid is te verklaren.
7. De Wederpartij is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
8. In geval van niet of niet-tijdige betaling, is de Wederpartij zonder ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. De Wederpartij is alsdan met ingang van de datum waarop de betaling verschuldigd werd, de wettelijke handelsrente verschuldigd tot de dag der algehele voldoening, waarbij rente over een gedeelte van de maand wordt berekend over een gehele maand.
9. Een door de Wederpartij gedane betaling strekt in de eerste plaats in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en tenslotte op opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeld de Wederpartij dat de voldoening betrekking heeft op latere facturen.
10. Indien de Wederpartij na aanmaning of ingebrekestelling verzuimt zijn betalingsverplichting na te komen, kan ITHAX de vordering uit handen geven. Wederpartij is naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
11. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft ITHAX recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van €100 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
12. Bij uitblijving van betaling na ingebrekestelling behoudt ITHAX zich het recht voor haar werkzaamheden en verplichtingen uit hoofde van de verleende opdracht op te schorten tot het moment dat aan de betalingsverplichting is voldaan. Het (tijdelijk) staken van werkzaamheden en verplichtingen door ITHAX ontslaat u niet van uw betalingsverplichting.
13. In geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie, algeheel beslag op vermogensbestanddelen, overlijden of curatele zijn de vorderingen van ITHAX en de verplichtingen van de Wederpartij jegens ITHAX onmiddellijk opeisbaar.
14. Eventueel gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen tevens voor rekening van de Wederpartij.

## 13. Eigendoms- en gebruiksrechtvoorbehoud

1. Het eigendom van door ITHAX aan Wederpartij geleverde Producten gaat pas op de Wederpartij over als deze alles deugdelijk is nagekomen en heeft voldaan hetgeen hij op grond van de Overeenkomst is verschuldigd.
2. Het gebruiksrecht op door ITHAX geleverde diensten wordt verleend onder voorwaarde dat Wederpartij alle tussen Partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting zijn overeengekomen, komt aan Wederpartij het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
3. Bij het verschuldigde is tevens inbegrepen de vergoeding van alle kosten en rente (ook van eerdere en latere leveringen), alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming.
4. Zolang het eigendom van het geleverde niet over is gegaan op de Wederpartij, mag deze hetgeen onder het eigendomsvoorbehoud valt niet doorverkopen, verpanden of op enige andere wijze bezwaren, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn/haar bedrijf.

#### 14. Leveringstermijn

1. Indien voor de levering een termijn overeengekomen of opgegeven is, dan is deze termijn slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
2. ITHAX is niet aansprakelijk in het geval van voor de Wederpartij schadelijke gevolgen wegens overschrijding van leveringstermijnen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van ITHAX.
3. Indien ITHAX gegevens, materialen of instructies nodig heeft van de Wederpartij die noodzakelijk zijn voor de levering, vangt de levertijd aan nadat de Wederpartij deze aan ITHAX heeft verstrekt.
4. Voor de overeengekomen leveringstermijnen geldt niet dat ITHAX na het verstrijken hiervan van rechtswege in verzuim is. Hiervoor is telkens een nadere schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij ITHAX een termijn van minimaal 14 dagen zal worden gegund om haar verplichtingen na te komen.
5. Een ingebrekestelling is niet vereist indien de levering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat ITHAX zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Indien ITHAX binnen deze termijn niet alsnog levert, heeft de Wederpartij het recht de Overeenkomst te ontbinden conform artikel 265 Boek 6 van het BW.

#### 15. Onderhoud

1. Indien de Wederpartij bij ITHAX een subscriptie-overeenkomst afsluit dan is het preventief en correctief onderhoud bij de subscriptievergoeding inbegrepen. Niet inbegrepen is adaptief onderhoud op specifieke aanvraag van de Wederpartij. Indien de Wederpartij een specifieke wens tot aanpassing van een subscriptiedienst heeft, kan zij hiervoor bij ITHAX een aanvraag indienen, waarop ITHAX (voor zover mogelijk) een offerte voor aanpassing zal opstellen.
2. ITHAX biedt haar maatwerkoplossingen altijd aan in combinatie met een onderhoudscontract. Dit contract begint nadat de productieversie van de oplossing door ons is opgeleverd. De vergoeding voor onderhoud en ondersteuning bedraagt voor het eerste jaar altijd 10% van de cumulatieve projectkosten, van Proof of Concept tot en met Productie. Daarna wordt het contract jaarlijks verlengd en geïndexeerd. De dienstverlening in het kader van dit contract omvat ondersteuning op afstand door ITHAX Support, correctief onderhoud en her-configuratie van het onderliggend systeem. Support op locatie, eventuele wensen voor extra functionaliteit of aanpassingen aan de programmeercode vallen hier niet onder.
3. Indien na de start van de onderhoudsovereenkomst aanvullende ontwikkeling plaatsvindt aan de oplossing waarop het onderhoudscontract rust, dan zal bij eerstvolgende verlenging van het contract 10% van deze additionele ontwikkelingskosten bij het vastgestelde onderhoudsbedrag worden opgeteld.
4. Na de oplevering en acceptatie door de Wederpartij, kan de Wederpartij een onderhouds- en/of hostingovereenkomst afsluiten. ITHAX zal hiervoor een separate offerte opstellen.
5. Zowel de Wederpartij als ITHAX hebben het recht de onderhouds- en/of hostingovereenkomst op te zeggen. De onderhouds- en/of hostingovereenkomst is jaarlijks opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden en dient schriftelijk te geschieden.
6. De kosten in verband met een dergelijke overeenkomst dienen steeds voor één jaar vooruit betaald te worden.

#### 16. Overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. Een tekortkoming kan niet aan ITHAX of de Wederpartij worden toegerekend, indien de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
2. In de Algemene Voorwaarden wordt onder overmacht verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop ITHAX geen invloed kan uitoefenen en waardoor ITHAX niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Onder overmacht van ITHAX wordt in ieder geval verstaan:
  - a. stakingen;
  - b. storingen in het verkeer;
  - c. overheidsmaatregelen die ITHAX verhinderen haar verplichtingen tijdig dan wel deugdelijk na te komen;
  - d. relletjes, oproer, oorlog;
  - e. verkeersbelemmeringen;
  - f. gebrek aan arbeidskrachten;
  - g. extreme weersomstandigheden;
  - h. brand;
  - i. in-, uit- en/of doorvoerverboden; en/of
  - j. elke omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door ITHAX in redelijkheid niet door de Wederpartij mag worden verlangd.

## 17. Beëindiging overeenkomst

1. Partijen kunnen te allen tijde met wederzijds goedvinden de Overeenkomst beëindigen.
2. Wederpartij kan een subscriptie-overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Indien ITHAX een opzegging ontvangt binnen 3 maanden van de eerstvolgende subscriptietermijn, dan zal de overeenkomst worden beëindigd na afloop van de eerstvolgende subscriptietermijn.
3. Beide partijen hebben het recht de overeenkomst te ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, slechts indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Hieronder vallen betalingsverplichtingen en verplichtingen tot medewerking en informatieverstrekking.
4. Indien u op het moment van ontbinding van de overeenkomst reeds een (gedeeltelijke) prestatie van ITHAX heeft ontvangen, dan zullen deze prestaties geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij u aantoonst dat ITHAX ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ITHAX voor de ontbinding heeft gefactureerd voor leveringen of werkzaamheden die naar behoren zijn uitgevoerd danwel geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
5. Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, in geval van:
  - a. aanvraag door of verlening van surseance van betaling aan de andere partij;
  - b. aanvraag van faillissement door of faillietverklaring van de andere partij; of
  - c. liquidatie van de andere partij of niet tijdelijke stopzetting van de onderneming van de andere partij.
6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ITHAX op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien ITHAX de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst. ITHAX behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## 18. Aansprakelijkheid

1. ITHAX is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door grove schuld of opzet van ITHAX, en niet voor meer dan het bedrag dat de verzekeraar aan ITHAX uitkeert of tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur vermeld staat. Indien de overeenkomst een looptijd kent van meer dan één jaar, dan wordt de maximale vergoeding gesteld op het totaal van vergoedingen (excl. BTW) voor één jaar.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. 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 de Algemene Voorwaarden;
  - b. redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ITHAX aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan ITHAX toegerekend kunnen worden; of
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in de Algemene Voorwaarden.
3. ITHAX is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, imagoschade, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking en/of informatie van de Wederpartij, schade wegens door ITHAX gegeven vrijblijvende inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel vormt van de Overeenkomst en alle schade welke niet onder de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden valt.
4. ITHAX is nooit aansprakelijk voor fouten in het materiaal dat door de Wederpartij ter hand is gesteld of voor misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de Wederpartij, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen.
5. ITHAX is nooit aansprakelijk voor fouten, indien de Wederpartij op een eerder moment goedkeuring heeft gegeven, dan wel in de gelegenheid is gesteld een controle uit te voeren en te kennen heeft gegeven aan een dergelijke controle geen behoefte te hebben.
6. De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen wordt mede bedongen ten behoeve van de door ITHAX voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.
7. ITHAX is niet aansprakelijk voor beschadiging of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens ITHAX, de Wederpartij of derden.
8. Tenzij nakoming door ITHAX blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van ITHAX wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts indien u ITHAX onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering wordt gesteld en ITHAX ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat ITHAX in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat u de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ITHAX meldt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 23.

## 19. Geheimhouding

1. Beide 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. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
2. De beperkingen uit artikel 21.1 zijn niet van toepassing: (i) op informatie die publiekelijk is geworden zonder schending van een vertrouwelijkheidsverplichting; (ii) op informatie waarvan kan worden aangetoond dat een Partij al toegang had tot die informatie voordat deze werd verstrekt door de andere Partij, tenzij die informatie is opgesteld door de eerste partij ten behoeve van de andere Partij; (iii) op informatie waarvan kan worden aangetoond dat deze onafhankelijk is ontwikkeld.
3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, ITHAX gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en ITHAX zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is ITHAX niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
4. Onverminderd het vorengaande is ITHAX bevoegd de naam van de Wederpartij op te nemen op een lijst van relaties, welke op de website dan wel via andere uitingen naar derden wordt gepubliceerd, tenzij anders is overeengekomen.

## 20. Vrijwaring

1. De Wederpartij vrijwaart ITHAX voor zover de wet dit toelaat, ter zake van aansprakelijkheid jegens één of meer derden, welke is ontstaan uit en/of samenhangt met de uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht of de schade door ITHAX of door haar hulpperso(o)n(en), hulpzaken of (af)geleverde Producten c.q. Diensten is veroorzaakt of toegebracht.
2. Daarnaast vrijwaart de Wederpartij ITHAX, voor zover de wet dit toelaat, voor alle aanspraken van derden in verband met enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van deze derden.
3. De Wederpartij is steeds verplicht alles in het werk te stellen de schade te beperken.

## 21. Intellectueel eigendom

1. Tenzij expliciet anders overeengekomen berusten alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten, materialen, analyses, ontwerpen, schetsen, programmatuur, apparatuur, documentatie, adviezen, rapporten, (elektronische) informatie alsmede voorbereidend materiaal daarvan (gezamenlijk het “**IE Materiaal**”), uitsluitend bij ITHAX of diens licentiegevers.
2. IE Materiaal wat bij aanvang van een opdracht toebehoort aan de Wederpartij blijft, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, toebehoren aan de Wederpartij.
3. De Wederpartij verkrijgt uitsluitend eventuele rechten en bevoegdheden met betrekking tot het IE Materiaal die voortvloeien uit de Overeenkomst en/of die schriftelijk uitdrukkelijk worden toegekend.
4. De Wederpartij heeft een geheimhoudingsplicht, en is gehouden om vertrouwelijk om te gaan, met betrekking tot ter beschikking gesteld IE Materiaal, gezien dit vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ITHAX of diens licentiegevers bevat.
5. Het is de Wederpartij niet toegestaan enig verkregen recht of bevoegdheid met betrekking tot het IE Materiaal over te dragen aan derden behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van ITHAX.
6. Het is de Wederpartij niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merkenrechten of handelsnamen uit het IE Materiaal te verwijderen of te wijzigen, tenzij anders overeengekomen.
7. Het is ITHAX toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van het IE Materiaal. Indien ITHAX door middel van technische bescherming het IE Materiaal heeft beveiligd, is het de Wederpartij niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
8. Iedere exploitatie, vervoelvoudiging, gebruik of openbaarmaking door de Wederpartij van het IE Materiaal dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende rechten en bevoegdheden valt, wordt beschouwd als een schending van de intellectuele eigendomsrechten van ITHAX.
9. De Wederpartij zal voor een dergelijke schending een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van €25000 per inbreuk makende handeling betalen aan ITHAX, onverminderd het recht van ITHAX om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.



10. Er zal geen sprake zijn van schending van de intellectuele eigendomsrechten, indien de Wederpartij uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gekregen van ITHAX voor exploitatie, verveelvoudiging, gebruik of openbaarmaking van het IE Materiaal dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende rechten en bevoegdheden valt.
11. ITHAX draagt zorg voor reserve kopieën van e-mails, websites en databases tenzij nadrukkelijk anders vermeld op de websites van ITHAX en/of anders overeengekomen. Echter, ITHAX draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade. De reserve kopieën zijn echter voor eigen behoud. De Wederpartij dient belangrijke informatie tevens zelf te waarborgen.
12. Al het door ITHAX ontwikkelde IE Materiaal voor de uitvoering van de Overeenkomst kan door ITHAX voor eigen promotiedoeleinden worden gebruikt, tenzij anders is overeengekomen met de Wederpartij.

## 22. Privacy

1. ITHAX respecteert de privacy van de Wederpartij. ITHAX behandelt en verwerkt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldende wetgeving, in het bijzonder de Algemene verordening gegevensbescherming. De Wederpartij stemt in met deze verwerking. Ter bescherming van de persoonsgegevens van de Wederpartij hanteert ITHAX passende beveiligingsmaatregelen.
2. ITHAX gebruikt de persoonsgegevens van de Wederpartij uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of het afhandelen van een klacht.
3. U vrijwaart ITHAX voor aanspraken van personen van wie de persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor u op grond van de wet verantwoordelijk bent, tenzij u aantoont dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan ITHAX toerekenbaar zijn.
4. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die in het kader van de overeenkomst door ITHAX voor u worden verwerkt liggen bij u. U staat er tegenover ITHAX voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van deze gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. U vrijwaart ITHAX tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien ITHAX op grond van een bevoegd bevel of wettelijke verplichting gehouden is gegevens over te dragen, dan zullen wij hiervoor de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten en de vertrekking beperken tot wat strikt noodzakelijk is.
6. Voor meer informatie over privacy wordt verwezen naar de website van ITHAX.

## 23. Vervaltermijn

Voor alle vorderingen en/of bevoegdheden die de Wederpartij jegens ITHAX en/of jegens de door ITHAX eventueel ingeschakelde derden heeft, geldt in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen een verjaringstermijn van één jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de Wederpartij deze rechten en/of bevoegdheden jegens ITHAX en/of de door ITHAX eventueel ingeschakelde derden kan aanwenden.

## 24. Overdracht

1. Het is de Wederpartij niet toegestaan zonder daartoe schriftelijke toestemming van ITHAX te hebben verkregen rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de Overeenkomst, aan derden over te dragen.
2. ITHAX is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.

## 25. Nawerking

De bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of naar hun aard de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

## 26. Overig

1. Eventuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.
2. De administratie van ITHAX geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de Wederpartij gedane aanvragen. De Wederpartij erkent dat elektronische communicatie als bewijs kan dienen.
3. Indien en voor zover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst

onverminderd van kracht blijven. ITHAX zal alsdan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

4. De plaats van uitvoering van de Overeenkomst wordt geacht te zijn de plaats waar ITHAX is gevestigd, tenzij anders overeengekomen.

## **27. Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Alle Overeenkomsten, de Algemene Voorwaarden, en alle niet-contractuele rechten en verplichtingen daaruit voortvloeiende, worden in alle opzichten beheerst door het Nederlands recht.
2. Alle geschillen tussen ITHAX en de Wederpartij, welke mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden, dan wel van overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van Rechtbank Gelderland.