

# DDA Algemene Voorwaarden Freshheads BV

---

Aantal pagina's: 14  
Bijlagen: 1. Agile Software Ontwikkeling  
2. Hosting Voorwaarden  
Versie 1.0  
Datum: 28/12/2016

---

## 1. Definities

1.1. In deze Algemene voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Bijlage:	Aanhangsel bij de Algemene voorwaarden met specifieke bepalingen ten aanzien van de te leveren Dienst;
Dienst:	De door Freshheads krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren diensten, inclusief, indien van toepassing, resultaten van diensten;
DDA:	Dutch Digital Agencies, de branchevereniging en kennisorganisatie van internetbureaus in Nederland waarvan Freshheads lid is;
Algemene voorwaarden:	Deze voorwaarden van Freshheads inclusief alle toepasselijke Bijlagen;
IE-rechten:	Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties;
Opdrachtgever:	De natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Freshheads;
Overeenkomst:	De overeenkomst tussen Freshheads en Opdrachtgever betreffende levering van de Dienst;
Partijen:	Freshheads en Opdrachtgever; en
Persoonsgegevens:	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 1 sub a Wet bescherming persoonsgegevens.

## 2. Algemeen

- 2.1. De DDA Algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van alle aanbiedingen en offertes van Freshheads, Overeenkomsten en alle andere eventuele daarmee samenhangende rechtshandelingen tussen Freshheads en Opdrachtgever, danwel zijn rechtsopvolger. Naast deze Algemene voorwaarden zijn ook de specifieke Bijlage(n) van de Algemene voorwaarden van toepassing die tussen Freshheads en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 2.2. Wanneer in de Algemene voorwaarden wordt aangegeven dat een handeling schriftelijk dient te geschieden, wordt daarmee ook bedoeld per e-mail.

- 2.3. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Freshheads en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben alleen gelding voor de specifieke overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.
- 2.4. De Algemene voorwaarden hebben te allen tijde voorrang op eventueel door Opdrachtgever gehanteerde inkoop- of andere voorwaarden.
- 2.5. Als deze Algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Freshheads en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 2.6. Indien en voor zover enige bepaling van de Algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg 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.
- 2.7. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een Overeenkomst en de Algemene voorwaarden, hebben de bepalingen uit de Overeenkomst voorrang. Bij tegenstrijdigheid tussen de Algemene voorwaarden en een specifieke Bijlage hebben de bepalingen uit de specifieke Bijlage(n) voorrang.
- 2.8. Elektronische communicatie tussen Partijen wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

### **3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1. Offertes en andere aanbiedingen van Freshheads zijn vrijblijvend en moeten worden beschouwd als een uitnodiging tot het doen van een aanbod tot het aangaan van een Overeenkomst, tenzij door Freshheads schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2. Aanbiedingen en offertes verliezen hun geldigheid na verloop van vier weken na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Freshheads verstrekte gegevens waarop Freshheads zijn aanbieding baseert. Indien die gegevens niet juist of volledig blijken te zijn, heeft Freshheads het recht om de aanbieding te wijzigen.
- 3.4. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever van een ongewijzigde geldige offerte en/of aanbieding van Freshheads.

### **4. Uitvoering van de Overeenkomst en levering**

- 4.1. Freshheads zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De tussen Freshheads en Opdrachtgever te sluiten Overeenkomst draagt het karakter van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Freshheads uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven in de Overeenkomst. Eventuele afspraken over service-niveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen.
- 4.2. Partijen bepalen in de Overeenkomst de leveringstermijnen en –data alsmede de plaats en wijze waarop de Diensten worden geleverd en/of opgeleverd. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Genoemde leveringstermijnen gelden dan ook niet als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.
- 4.3. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Freshheads gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.4. Freshheads is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen wel worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Freshheads en zal Freshheads hiervan melding maken aan Opdrachtgever.
- 4.5. Freshheads is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren althans derden bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen.
- 4.6. Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen vijf (5) werkdagen na aflevering van de betreffende Diensten schriftelijk gedetailleerd heeft onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd. Indien deze niet zijn geaccepteerd, dient Freshheads de Diensten binnen een redelijke termijn te vervangen of aan te passen. Als Opdrachtgever de Diensten weer niet accepteert, zullen partijen de acceptatieprocedure nogmaals doorlopen. Deze procedure zal telkens worden herhaald indien tijdens de hernieuwde acceptatietest wederom door Opdrachtgever wordt onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd.
- 4.7. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten,

informatie/data, documenten of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tot stand worden gebracht of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever worden gebracht.

## 5. Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 5.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en/of voorcalculaties van Freshheads slechts een indicatief karakter en kunnen daaraan geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Alleen wanneer partijen dat zijn overeengekomen, is Freshheads verplicht om Opdrachtgever te informeren wanneer een voorcalculatie of begroting overschreden wordt.
- 5.3. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Freshheads de vergoeding voor Diensten aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen.
- 5.4. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Freshheads de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten voor externe deskundigen.
- 5.5. Freshheads heeft het recht Diensten die zich nog onder Freshheads bevinden onder zich houden wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, totdat Opdrachtgever wel aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, ongeacht of de betalingsachterstand betrekking heeft op de Diensten die Freshheads nog onder zich houdt.
- 5.6. Freshheads is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor zijn Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"), vermeerderd met ten hoogste vijftien procent (15%). Freshheads is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren

indien hij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.

- 5.7. Aanmerkingen of klachten over verzonden facturen, nota's en declaraties dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de betreffende factuur, nota of declaratie schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt bij gebreke waarvan zij gelden als geaccepteerd. Dergelijke klachten schorten de verplichting tot betaling niet op.
- 5.8. Freshheads is gerechtigd Opdrachtgever tussentijds en/of op basis van voorschotten te factureren, te verrekenen dan wel zekerheid voor nakoming door Opdrachtgever te verlangen.
- 5.9. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Freshheads.

## **6. Wijziging van de opdracht, c.q. Meerwerk**

- 6.1. Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed indien tussentijds de omvang van de Overeenkomst wordt uitgebreid en/of gewijzigd. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium beïnvloedt, zal Freshheads dit Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- 6.2. Indien op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, door Freshheads extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.3. Freshheads is gerechtigd dit meerwerk zonder (voorafgaande) schriftelijke toestemming van Opdrachtgever uit te voeren voor zover de kosten die dit meerwerk met zich meebrengt niet meer bedragen dan tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen totale vergoeding.
- 6.4. Indien de kosten voor meerwerk meer dan tien procent (10%) bedragen, zal Freshheads Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Partijen zullen dan in onderling overleg de te nemen maatregelen bespreken.

## **7. Verplichtingen Opdrachtgever**

- 7.1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en/of inlichtingen, waarvan Freshheads aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, waaronder informatie ten aanzien van door Freshheads in acht te nemen wet- en regelgeving die specifiek is voor de branche van Opdrachtgever, tijdig aan Freshheads worden verstrekt en zal alle door Freshheads verlangde medewerking verlenen. Offertes en

aanbiedingen van Freshheads alsmede de daarna gesloten Overeenkomst, zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt.

- 7.2. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Freshheads worden verstrekt, heeft Freshheads het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan geldende gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.3. Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Freshheads gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden en is hij geheel en zelfstandig aansprakelijk voor eventueel misbruik dat van de gebruikersnamen en wachtwoorden wordt gemaakt, tenzij zulk misbruik het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Freshheads.
- 7.4. Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Freshheads gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is het Opdrachtgever zonder toestemming van Freshheads verboden deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden aan derden te verstrekken.

## **8. (Tussentijdse) beëindiging en de gevolgen daarvan**

- 8.1. Een Overeenkomst gaat in op de datum als beschreven in artikel 3 voor de periode zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen en eindigt van rechtswege op de tussen Partijen overeengekomen datum of op het moment dat het verlenen van de Diensten is voltooid.
- 8.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, kunnen Partijen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen.
- 8.3. Elke Partij is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval van faillissement of surséance van betaling van de andere Partij, alsmede in het geval van stillegging of liquidatie van het bedrijf van de andere Partij anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over het bedrijf van de andere Partij wijzigt.
- 8.4. Ontbinding van de Overeenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming is alleen geoorloofd na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, tenzij anders bepaald in deze Algemene voorwaarden of anders is voorgeschreven in de wet.
- 8.5. In geval van ontbinding van de Overeenkomst, vindt geen ongedaanmaking plaats van hetgeen Freshheads reeds heeft geleverd en/of heeft verricht en de daarmee

samenhangende betalingsverplichting, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Freshheads ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Freshheads vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Freshheads ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 8.6. In het geval van ontbinding van de Overeenkomst, komen alle aan Opdrachtgever verleende rechten te vervallen. Opdrachtgever is niet langer gerechtigd om van de Dienst gebruik te maken.
- 8.7. Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

## 9. IE-Rechten

- 9.1. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, berusten alle IE-Rechten die rusten op al de in het kader van de Overeenkomst verleende Diensten alsmede op alle andere materialen of informatie die Freshheads ter beschikking heeft gesteld, uitsluitend bij Freshheads en/of zijn licentiegevers.
- 9.2. Niets in deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht op de Diensten voor de in de Overeenkomst vastgestelde doeleinden en onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden. Indien niet schriftelijk anders is bepaald, geldt het verleende gebruiksrecht alleen voor Nederland.
- 9.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent IE-Rechten uit de resultaten van Diensten te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4. Freshheads doet uitdrukkelijk geen afstand van zijn persoonlijkheidsrechten genoemd in artikel 25 Auteurswet.
- 9.5. Het is Freshheads toegestaan de Diensten en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen, zoals ontwerpen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten, formats en interviews, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 9.6. Freshheads behoudt zich het recht voor om technische beschermingsmaatregelen in de Diensten aan te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze technische beschermingsmaatregelen te omzeilen of voor dat doel middelen aan te bieden.
- 9.7. Freshheads vrijwaart Opdrachtgever voor rechtsvorderingen van derden die gebaseerd zijn



op de bewering dat door Freshheads zelf ontwikkelde (delen van) de Diensten inbreuk maken op enig in Nederland geldend IE-Recht onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Freshheads onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Freshheads. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Freshheads verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

- 9.8. De hierboven vermelde verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
1. door Opdrachtgever aan Freshheads ter beschikking gestelde materialen; en/of
  2. wijzigingen die Opdrachtgever in de Dienst heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.
- 9.9. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Freshheads zelf ontwikkelde Diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend IE-Recht of indien naar het oordeel van Freshheads een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Freshheads zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever de Dienst (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Indien Freshheads naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever de geleverde Dienst ongestoord kan blijven gebruiken, zal Freshheads het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Freshheads wegens schending van IE-Rechten van een derde is geheel uitgesloten.

## 10. Privacy

- 10.1. Indien in het kader van het verrichten van de Diensten door Freshheads Persoonsgegevens van klanten van Opdrachtgever moeten worden verwerkt, moet Freshheads als “bewerker” in de zin van de Wet bescherming Persoonsgegevens en Opdrachtgever als “verantwoordelijke” worden aangemerkt.
- 10.2. Opdrachtgever staat er jegens Freshheads voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Freshheads tegen elke (rechts)vordering van derden, waaronder toezichthouders en betrokkenen, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens in het kader van de Overeenkomst.
- 10.3. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van

Persoonsgegevens (zoals de Wet bescherming persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van Persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Freshheads zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen, waaronder het doorzenden van verzoeken van derden in het kader van de verplichtingen van Opdrachtgever. De kosten verbonden aan deze medewerking komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

- 10.4. Freshheads zal passende technische en organisatorische maatregelen (doen) nemen, in stand houden en zo nodig aanpassen om de Persoonsgegevens die hij verwerkt in opdracht van Opdrachtgever te beveiligen om onrechtmatige verwerking te voorkomen. Freshheads zal de van Opdrachtgever verkregen Persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden verwerken.
- 10.5. Freshheads zal met Opdrachtgever de te nemen passende technische en organisatorische maatregelen bespreken teneinde Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.
- 10.6. Opdrachtgever erkent dat hij volledige kennis heeft van de door Freshheads te voeren technische en organisatorische maatregelen en verklaart hierbij dat deze rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.
- 10.7. Indien zich, ondanks het feit dat Freshheads de overeengekomen passende maatregelen heeft doorgevoerd, een beveiligingsincident voordoet waarbij sprake is van i) vernietiging, ii) verlies, iii) vervalsing, iv) niet toegelaten verspreiding en/of toegang tot, dan wel v) enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van Persoonsgegevens, kan Opdrachtgever Freshheads niet aansprakelijk houden voor enige door Opdrachtgever als gevolg hiervan geleden schade.
- 10.8. Indien Opdrachtgever nadrukkelijk om maatregelen verzoekt die, naar oordeel van Freshheads, niet als passende technische en organisatorische maatregelen kunnen worden aangemerkt, vindt de doorvoering van deze maatregelen volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever plaats en accepteert Freshheads geen aansprakelijkheid voor eventueel door Opdrachtgever of derden geleden schade.
- 10.9. Opdrachtgever vrijwaart Freshheads volledig tegen alle claims van derde partijen, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - boetes opgelegd door toezichthoudende instanties, die op enigerlei wijze gebaseerd zijn op de stelling dat de door Freshheads

getroffen technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 10.8 niet passend en/of anderszins niet afdoende zijn.

## 11. Vertrouwelijkheid

- 11.1. Partijen zullen alle informatie die zij van elkaar verkrijgen in welke vorm dan ook - schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar -, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - software, (source)code, programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties, documentatie ("Vertrouwelijke Informatie") als strikt vertrouwelijk behandelen en geheim houden.
- 11.2. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn verstrekt en zij zullen daarbij tenminste dezelfde zorgplicht en waarborg in acht nemen die gelden ten aanzien van eigen interne vertrouwelijke informatie. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen verstrekken aan werknemers voor zover dat noodzakelijk is in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst.
- 11.3. De verplichtingen tot geheimhouding van de Vertrouwelijke Informatie zijn niet van toepassing in zoverre de Partij die informatie ontving, kan aantonen dat de betreffende informatie:
  1. reeds aan hem bekend was ten tijde van ontvangst;
  2. reeds publiekelijk bekend was ten tijde van ontvangst;
  3. publiekelijk bekend is geworden na ontvangst zonder dat dit aan de ontvangende Partij kan worden toegerekend;
  4. op een rechtmatige wijze van een derde partij is ontvangen tezamen met het recht om het vrij van enige verplichting tot geheimhouding te openbaren;
  5. op grond van wet- of regelgeving of ingevolge een rechterlijk bevel moet worden verstrekt en de verstrekende Partij de andere Partij van een dergelijke verplichte openbaarmaking op de hoogte heeft gesteld;
  6. openbaar is gemaakt met goedkeuring van de verstrekende Partij.
- 11.4. Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 (een) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

## 12. Aansprakelijkheid

- 12.1. De aansprakelijkheid van Freshheads wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen en/of uit hoofde van onrechtmatige daad is beperkt tot de

vergoeding van door Opdrachtgever geleden directe schade tot maximaal het bedrag dat in het voorkomende geval door de verzekering van Freshheads wordt uitgekeerd, dan wel tot maximaal het bedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen vergoeding, waarbij in geval van duurovereenkomsten de bedongen vergoeding voor een jaar zal gelden.

- 12.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
1. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Freshheads aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
  2. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen Langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Freshheads op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  3. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
  4. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.
- 12.3. Iedere aansprakelijkheid van Freshheads voor andere dan directe schade (“indirecte schade”), waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens winstderving en omzetcerving, is uitgesloten.
- 12.4. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Freshheads of diens leidinggevenden (“eigen handelen”).
- 12.5. De aansprakelijkheid van Freshheads wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Freshheads onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de toerekenbare tekortkoming wordt gesteld, en Freshheads ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen, behoudens in geval van een blijvende toerekenbare tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Freshheads in staat is adequaat te reageren.
- 12.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat

Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Freshheads meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Freshheads vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

- 12.7. Het gebruik door Opdrachtgever van de Diensten komt volledig voor eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Freshheads accepteert geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Opdrachtgever van de Diensten maakt. Opdrachtgever vrijwaart Freshheads voor enige aanspraken van derden voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

### **13. Overmacht**

- 13.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Partijen indien sprake is van overmacht.
- 13.2. Onder overmacht wordt onder meer begrepen onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van Partijen, tekortkomingen van door Partijen ingeschakelde derden, storingen in verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.
- 13.3. Indien de overmacht tenminste dertig (30) dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat zij gehouden zijn tot vergoeding van enige schade, ongedaanmaking of compensatie ter zake deze ontbinding.
- 13.4. Indien Freshheads ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is hij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

### **14. Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 14.1. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Partijen slechts aan derden worden ge(sub)licentieerd en/of overgedragen, indien de wederpartij hiermee schriftelijk akkoord gaat.

### **15. Schikking en bemiddeling**

- 15.1. Indien een geschil tussen Partijen niet naar tevredenheid kan worden opgelost, zal het geschil, alvorens het voor te leggen aan de rechter, worden voorgelegd aan daartoe gemachtigde vertegenwoordigers van Partijen om de mogelijkheden van een schikking te beproeven, dan wel aan een onafhankelijke mediator ter bemiddeling.

## **16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 16.1. Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing
- 16.2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 16.3. Enige geschillen die tussen Freshheads en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Breda.