

Inleiding

Deze algemene voorwaarden (“**Voorwaarden**”) bestaan uit een algemeen deel (deel I “Algemeen deel”) en drie bijzondere delen (deel II “Licentie”, deel III “Webservices” en deel IV “Service Level Agreement”). Het algemene deel is van toepassing op iedere overeenkomst, ongeacht het onderwerp daarvan. De bijzondere delen zijn van toepassing indien partijen dat zijn overeengekomen dan wel indien dat voortvloeit uit het onderwerp van de overeenkomst, waarbij ingeval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in het algemene deel en een bijzonder deel geldt dat het bepaalde in een bijzonder deel prevaleert.

DEEL I ALGEMEEN DEEL

1. Definities

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **DZHK**: Duurzaamheidskaart B.V.;
- 1.2 **Databank**: een verzameling van werken, gegevens of andere zelfstandige elementen die door DZHK op een systematische of methodische wijze zijn gerangschikt, geordend en/of verbeterd en die (afzonderlijk) toegankelijk zijn;
- 1.3 **Gebruiksrecht**: het recht op grond waarvan Opdrachtgever toegang heeft tot het bepaalde in de Overeenkomst, overeenkomstig het overeengekomen gebruik;
- 1.4 **Opdrachtgever**: iedere natuurlijke persoon en/of rechtspersoon met wie DZHK een Overeenkomst aangaat of met wie DZHK in onderhandeling is over een Overeenkomst;
- 1.5 **Overeenkomst**: iedere overeenkomst, hoe ook genaamd, tussen Opdrachtgever en DZHK;
- 1.6 **Partij(en)**: Opdrachtgever en/of DZHK;
- 1.7 **Prestatie**: alle krachtens de Overeenkomst door DZHK middels een Gebruiksrecht ter beschikking gestelde producten en/of (cloud)oplossingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, programmatuur, databestanden, Databank(en), geografische dan wel andersoortige gegevens, kaartinformatie, analyses, rapporten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Op alle door DZHK uitgebrachte offertes en aangegane Overeenkomsten zijn uitsluitend deze Voorwaarden van toepassing. Afwijkingen daarvan moeten uitdrukkelijk schriftelijk worden overeengekomen.
- 2.2 Algemene voorwaarden, onder welke benaming dan ook, van Opdrachtgever of derden zijn niet van toepassing en worden door DZHK uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in de Overeenkomst en deze Voorwaarden prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

3. Aanbieding en Overeenkomst

- 3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2 De toepasselijkheid van het bepaalde in de artikelen 6:227b lid 1 BW en 6:227c BW is uitdrukkelijk uitgesloten.

4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 DZHK zal Opdrachtgever de in de Overeenkomst gespecificeerde Prestatie ter beschikking stellen. De door DZHK te leveren Prestatie vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst.
- 4.2 De door DZHK opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 4.3 Partijen kunnen de Overeenkomst en/of de te leveren Prestatie alleen schriftelijk wijzigen. Opdrachtgever kan een verzoek tot wijziging indienen bij DZHK, waarna DZHK Opdrachtgever binnen een redelijke termijn zal informeren of zij bereid is gevolg te geven aan de verzochte wijziging en zo ja, onder welke (prij)scondities.
- 4.4 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de (data)communicatielijnen, met inbegrip van het internet, welke in voorkomend geval vereist zijn om ten behoeve van de Prestatie een verbinding met de faciliteiten van DZHK tot stand te brengen. DZHK is niet verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid of beschikbaarheid van de (data)communicatielijnen die door Opdrachtgever worden gebruikt om toegang te krijgen tot de Prestatie, voor eventuele onderschepping of onderbreking van

datatransport via internet, of voor wijziging of verlies van gegevens die via het internet worden getransporteerd.

4.5 DZHK staat er niet voor in dat de door haar geleverde informatiedragers dan wel anderszins aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens of software vrij zijn van virussen en andere ongewenste schadelijke elementen. Opdrachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen en andere ongewenste elementen te testen.

4.6 DZHK staat er niet voor in dat de in het kader van de Prestatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Prestatie foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.

5. Reclames

- 5.1 Reclames met betrekking tot de geleverde Prestatie dienen schriftelijk binnen 10 (tien) dagen na ontvangst van de Prestatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen 10 (tien) dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan DZHK kenbaar te worden gemaakt.
- 5.2 Reclames als bedoeld in het eerste lid schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een reclame met betrekking tot een Prestatie betaling op te schorten, te weigeren of te verrekenen met andere door DZHK geleverde Prestaties dan waarop de reclame betrekking heeft.
- 5.3 Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame, zulks uitsluitend ter beoordeling door DZHK, heeft DZHK de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding(en) dan wel het kosteloos verbeteren of opnieuw leveren/ter beschikking stellen van de Prestatie. Op DZHK rusten geen andere verplichtingen in verband met een terechte reclame dan die uit onderhavig artikel voortvloeien.

6. Duur en reguliere beëindiging

- 6.1 Overeenkomsten worden aangegaan voor de in de Overeenkomst gespecificeerde contractduur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar (365 dagen) geldt (“**Initiële Contractduur**”). Na het verstrijken van de Initiële Contractduur wordt de Overeenkomst telkens verlengd met een periode van één jaar (365 dagen) (“**Verlengingstermijn**”), tenzij een der Partijen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere Partij tenminste 3 (drie) kalendermaanden voor het einde van de Initiële Contractduur of Verlengingstermijn aangeeft de Overeenkomst te willen beëindigen.
- 6.2 Bij het eindigen van de Overeenkomst om welke reden dan ook (i) zullen alle gebruiksrechten en/of andere rechten die uit hoofde van de Overeenkomst of in verband met de Prestatie aan Opdrachtgever zijn verleend, automatisch komen te vervallen, (ii) zal Opdrachtgever alle vertrouwelijke informatie die door DZHK aan Opdrachtgever is verstrekt uit hoofde van de Overeenkomst of in verband met de Prestatie op eerste verzoek worden geretourneerd, (iii) zullen alle onbetaalde vorderingen en kosten onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar worden, en (iv) zal Opdrachtgever alle versies van de Prestatie die door DZHK krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever zijn geleverd/ter beschikking zijn gesteld vernietigen alsmede schriftelijk verklaren dat deze zijn vernietigd en dat Opdrachtgever geen enkele kopie van de Prestatie heeft behouden. De in de vorige zin bedoelde verklaring dient te worden ondertekend door een rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder van Opdrachtgever.

7. Vergoedingen

- 7.1 DZHK brengt de overeengekomen vergoeding voor de Prestatie jaarlijks vooraf in rekening.
- 7.2 De door DZHK opgegeven prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de behoefte, specificaties, volumes en hoeveelheden die door Opdrachtgever aan DZHK zijn medegedeeld en kunnen worden herzien indien de werkelijke behoefte of specificaties daarvan afwijken.
- 7.3 Indien DZHK op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud/omvang van de Overeenkomst vallen, worden deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan DZHK vergoed volgens de gebruikelijke prijzen en tarieven van DZHK.
- 7.4 DZHK heeft het recht om jaarlijks de prijzen en tarieven steeds per 1 januari aan te passen op basis van Consumentenprijsindex (CPI) als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), reeks 2015=100 (DPI), op basis van het

dan meest recent bekend gemaakte indexcijfer ten opzichte van dezelfde maand in het voorgaande jaar.

7.5 Alle prijzen en tarieven van DZHK zijn uitgedrukt in euro's en exclusief omzetbelasting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8. Betaling

8.1 Voor zover niet anders schriftelijk is overeengekomen, dient betaling door Opdrachtgever te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder enige korting, verrekening of opschorting.

8.2 Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever in verzuim en worden alle vorderingen van DZHK op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

8.3 Opdrachtgever is, zonder dat ingebrekestelling is vereist, over alle betalingen die niet op de vervaldag zijn voldaan, wettelijke handelsrente (als bedoeld in artikel 6:119a BW) verschuldigd.

8.4 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die DZHK maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Opdrachtgever.

9. Toerekenbare tekortkoming en ontbinding

9.1 Indien Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan een verplichting voortvloeiend uit een Overeenkomst, is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is DZHK gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst: (a) de uitvoering van de Overeenkomst en daarmee samenhangende Overeenkomsten en/of verplichtingen op te schorten, totdat voldoening aan de verplichtingen door Opdrachtgever voldoende zeker is gesteld en/of (b) de Overeenkomst en samenhangende Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Bij ontbinding door DZHK heeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, hoe ook genaamd.

9.2 DZHK heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien Opdrachtgever de Prestatie en/of een Databank heeft gebruikt in strijd met de daarvoor geldende gebruiksrechten en/of gebruiksbeperkingen, en/of enig intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de Prestatie.

9.3 Onverminderd de mogelijkheden die de wet biedt en andere rechten die DZHK toekomen, waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding, heeft DZHK het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat daarbij jegens Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding zal ontstaan, geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval van (voorlopige) surséance van betaling, (aanvraag tot) faillissement, stillegging of ontbinding van het bedrijf van Opdrachtgever of beslaglegging op de activa van Opdrachtgever. Daarnaast is DZHK in deze gevallen gerechtigd zonder ingebrekestelling de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat nakoming door Opdrachtgever voldoende zeker is gesteld.

9.4 In geval zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in lid 1, lid 2 en/of lid 3 van dit artikel zijn alle vorderingen van DZHK op Opdrachtgever respectievelijk al dergelijke vorderingen uit hoofde van de betreffende Overeenkomst(en) onmiddellijk in het geheel opeisbaar. Het bepaalde in artikel 6.2 is van overeenkomstige toepassing.

10. Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

10.1 Indien DZHK door een haar niet toerekenbare tekortkoming niet aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van die tekortkoming (overmachttoestand), zonder dat DZHK tot enige schadevergoeding ter zake is gehouden.

10.2 Indien de overmachttoestand drie maanden duurt of indien vast staat dat deze minimaal drie maanden zal duren, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de situatie dit rechtvaardigt. Voor zover reeds uitvoering aan de Overeenkomst is gegeven, is DZHK gerechtigd betaling te vorderen van het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst.

10.3 Onder niet toerekenbare tekortkoming wordt verstaan elke van de wil van DZHK onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van DZHK kan

worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend: stakingen, stroomstoringen, internetstoringen, stagnatie of andere problemen bij de uitvoering van de Overeenkomst door DZHK of door haar ingeschakelde derden.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Een eventuele aansprakelijkheid van DZHK, op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere met Opdrachtgever overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding zoals in dit artikel uitgewerkt. Iedere verdergaande aansprakelijkheid van DZHK dan in dit artikel voorzien is uitgesloten.

11.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen en betaalde prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan EUR 45.000 (vijfenveertigduizend euro) bedragen.

11.3 Indirecte schade, gevolgschade, waaronder mede begrepen immateriële schade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste bedrijfsbesparingen, verminderde goodwill, schade verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan DZHK voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan DZHK voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

11.4 De in artikel 11.1 tot en met 11.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van DZHK laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van DZHK welke in deze Voorwaarden zijn beschreven geheel onverlet.

11.5 De voorgaande beperkingen gelden niet voor door Opdrachtgever geleden schade die een direct gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van DZHK.

11.6 Opdrachtgever vrijwaart DZHK ter zake van alle aanspraken van derden die mochten ontstaan voortvloeiende uit of verband houdende met de Overeenkomst en/of de Voorwaarden.

11.7 De medewerkers van DZHK of door DZHK voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf partij bij de Overeenkomst.

11.8 Iedere vordering jegens DZHK, behalve die welke door DZHK is erkend, vervalt door het verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

12. Vertrouwelijkheid

12.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij zal die andere Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot de informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen.

12.2 Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende Partij, die naderhand openbaar is geworden buiten toedoen van de ontvangende Partij, of die de ontvangende Partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsplicht is opgelegd en deze derde evenmin tot geheimhouding verplicht was.

13. Intellectuele eigendom

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de Prestatie berusten uitsluitend bij DZHK en/of indien van toepassing diens licentiegevers.

13.2 In deze Voorwaarden wordt onder intellectuele eigendomsrechten verstaan alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankenrecht en naburige rechten alsmede rechten op knowhow.

13.3 DZHK verstrekt aan Opdrachtgever een licentie conform het bepaalde in Deel II 'Licentie' ten behoeve van het overeengekomen gebruik van de Prestatie.

13.4 Indien de Overeenkomst (tevens) betrekking heeft op de levering van producten van derden, dan zijn naast deze Voorwaarden tevens de door deze derde gehanteerde

(licentie)voorwaarden (hierna: 'Specifieke voorwaarden') van toepassing. De toepasselijke Specifieke voorwaarden zullen als een bijlage bij de Overeenkomst worden gevoegd en daar integraal deel van uit maken. Ingeval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Specifieke voorwaarden en deze Voorwaarden, prevaleert voor de betreffende Prestatie het bepaalde in de Specifieke voorwaarden.

13.5 DZHK is gerechtigd het beeldmerk, logo en/of naam van Opdrachtgever te gebruiken in haar externe communicatie.

14. Privacywetgeving

14.1 Partijen verwerken persoonsgegevens conform toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens ("Privacywetgeving"), waaronder onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

14.2 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere Partij in staat te stellen haar verplichtingen op grond van toepasselijke Privacywetgeving na te komen. Voor zover de verplichting(en) genoemd in dit artikel werkzaamheden en/of kosten met zich meebrengt of meebrengen voor DZHK, zal Opdrachtgever deze vergoeden.

14.2 Opdrachtgever vrijwaart DZHK voor alle aanspraken van derden die jegens DZHK mochten worden ingesteld op grond van de Privacywetgeving. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade, boetes en (proces)kosten die DZHK in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt.

15. Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op de Voorwaarden en de Overeenkomst(en) is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 is niet van toepassing.

15.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst(en) en de Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank Overijssel, zittingslocatie te Zwolle, tenzij een dwingendrechtelijke bepaling anders voorschrijft.

16. Overige voorwaarden

16.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit (een) Overeenkomst(en) aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DZHK.

16.2 Nietigheid van een van de bepalingen in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Alsdan worden de nietige bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen die qua inhoud, bereik en doelstelling zo veel mogelijk met de oude nietige bepalingen overeenkomen.

16.3 Indien DZHK met twee of meer natuurlijke of rechtspersonen een Overeenkomst sluit, is ieder dezer (rechts) personen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van verbintenissen, die voor hen uit die Overeenkomst voortvloeien.

16.4 DZHK behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Zij zal Opdrachtgever daarvan veertien (14) dagen van te voren schriftelijk van op de hoogte brengen. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijzigingen en/of aanvullingen, heeft Opdrachtgever het recht om binnen 14 dagen na de in dit artikel genoemde kennisgeving de Overeenkomst waarop de wijziging/aanvulling betrekking heeft schriftelijk te beëindigen. De wijzigingen en/of aanvullingen zijn 14 dagen na kennisgeving bindend voor Opdrachtgever.

DEEL II LICENTIE

17. Licentie

17.1 DZHK verleent Opdrachtgever voor intern gebruik een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet verpandbare licentie tot het gebruik van het bepaalde in de Overeenkomst.

17.2 De licentie wordt verleend voor de duur van de Overeenkomst.

17.3 Het is Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst toegestaan de Prestatie te gebruiken voor zover dit overeenkomt met het in de Overeenkomst en

Voorwaarden overeengekomen gebruik. De in het gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve van eigen bedrijf- en beroepsactiviteiten van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever in geen geval toegestaan om handelingen te verrichten die leiden dan wel kunnen leiden tot enige vorm van – al of niet – commerciële exploitatie van de Prestatie of enig gedeelte daarvan door Opdrachtgever of een derde zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van DZHK.

17.4 Opdrachtgever is gerechtigd back-up kopieën van de Resultaten van een dienst aan te houden c.q. te maken voor tijdelijk gebruik

17.5 Het gebruiksrecht verleend in artikel 17.1 kent onder meer de volgende beperkingen:

- het is Opdrachtgever niet toegestaan de Prestatie in gebruik of ter inzage te geven aan derden, daaronder begrepen aan Opdrachtgever gelieerde vennootschappen of ondernemingen;
- het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Prestatie geheel dan wel gedeeltelijk, al dan niet in bewerkte vorm, openbaar te maken;
- het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van (intellectuele) eigendom uit de Prestatie te verwijderen.

17.6 Opdrachtgever dient tijdig adequate maatregelen te nemen om te voorkomen dat derden in het bezit kunnen komen van de Prestatie. Op eerste verzoek van DZHK zal Opdrachtgever aan DZHK inzicht verschaffen in de genomen maatregelen.

18. Garantie en vrijwaring

18.1 DZHK garandeert dat zij gerechtigd is om de in artikel 17 van deze Voorwaarden bedoelde licentie aan Opdrachtgever te verlenen.

18.2 DZHK vrijwaart Opdrachtgever in gerechtelijke procedures die tegen hem zijn aangespannen door derden en die zijn gegrond op de stelling dat het gebruik van de Prestatie inbreuk maakt op de aan deze derde toebehorende intellectuele eigendomsrechten, tenzij:

- Opdrachtgever nalaat DZHK onmiddellijk schriftelijk van de vordering in kennis te stellen, of
- de bewuste aanspraken van derden hun oorzaak vinden in het gebruik van de Prestatie op een wijze die strijdig is met de Overeenkomst en/of de Voorwaarden.

18.3 De in artikel 18.2 bedoelde vrijwaring is alleen van toepassing indien Opdrachtgever de behandeling van de zaak, inclusief het voeren van schikkingsonderhandelingen, aan DZHK overlaat en desgevraagd de benodigde medewerking aan DZHK verleent.

18.4 Indien een vordering als bedoeld in artikel 18.2 aanhangig wordt gemaakt, dan is DZHK naar eigen keuze gerechtigd om:

- de Prestatie zodanig te wijzigen dat deze niet langer inbreuk maken;
- de Prestatie te vervangen door een gelijkwaardig product;
- de Prestatie terug te nemen van Opdrachtgever onder betaling van een vergoeding aan Opdrachtgever ter grootte van de betaalde licentievergoeding, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op een (aanvullende) schadevergoeding.

19. Audit

19.1 DZHK is gerechtigd te (laten) onderzoeken of Opdrachtgever de Prestatie gebruikt op een wijze die overeenstemt met de Overeenkomst en de Voorwaarden. Opdrachtgever verplicht zich aan een dergelijke audit mee te werken en DZHK daartoe toegang tot alle locaties van Opdrachtgever te verschaffen waar de Prestatie wordt gebruikt en/of is opgeslagen. De kosten voor het inzetten van een eventuele auditor en eigen personeel van DZHK zijn voor rekening van DZHK, tenzij uit de audit volgt dat Opdrachtgever een of meerdere verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of de Voorwaarden niet nakomt. Indien uit de audit blijkt dat Opdrachtgever een of meerdere verplichtingen onder de Overeenkomst en/of Voorwaarden niet nakomt komen alle kosten voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt te allen tijde zelf de eventuele eigen kosten die verband houden met de audit.

20. Boete

20.1 Indien Opdrachtgever het bepaalde in de artikelen 17.1 tot en met 17.6 of artikel 6.2 onderdeel (iv) overtreedt, verbeurt hij van rechtswege een onmiddellijk opeisbare boete van 25.000,- euro per overtreding. In afwijking van art. 6:92 BW staat het DZHK vrij om naast boetes, volledige schadevergoeding te vorderen en

wordt het recht van DZHK op nakoming of (gedeeltelijke) ontbinding onverlet gelaten.

21. Vergoeding

21.1 De voor de licentie verschuldigde vergoeding is inbegrepen in de in de Overeenkomst opgenomen vergoeding(en).

DEEL III WEBSERVICES

22. Online Informatieservices

22.1 Als onderdeel van de Prestatie kan DZHK aan Opdrachtgever toegang verschaffen tot één of meerdere van de door DZHK aangeboden online applicaties en de daaraan gekoppelde Databank(en) (toegankelijk via een afgeschermd gedeelte van de domeinnaam DZHK.nl) (deze applicaties en Databank(en) hierna gezamenlijk te noemen de "Online Informatieservices").

22.2 DZHK verleent Opdrachtgever alleen voor intern gebruik het recht van toegang tot en gebruik van de Online Informatieservices. Dat recht van toegang en gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Het verleende recht van toegang en gebruik van de Online Informatieservices omvat alleen toestemming om dat deel van de betreffende Databank op te vragen en/of te hergebruiken dat correspondeert met het bepaalde in de Overeenkomst.

22.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waardoor de normale exploitatie van de Prestatie in gevaar wordt gebracht of waardoor DZHK anderszins schade wordt toegebracht.

22.4 Wat betreft het gebruik door Opdrachtgever van gegevens (Prestatie) die zijn verkregen door middel van een Online Informatieservice geldt het bepaalde in Deel II "Licentie" van deze Voorwaarden.

22.5 DZHK verstrekt aan Opdrachtgever de gegevens waarmee Opdrachtgever op de Online Informatieservices kan inloggen. Deze gegevens zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld. Deze gegevens zijn persoonsgebonden en zullen niet gedeeld worden. Alleen geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kunnen aanspraak maken op een autorisatiecode. Opdrachtgever zal afdoende maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van de inloggegevens te bewaren en zal deze niet aan derden – daaronder begrepen aan Opdrachtgever gelieerde vennootschappen of ondernemingen – ter beschikking stellen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes binnen de organisatie van Opdrachtgever. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

22.6 Opdrachtgever draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en (internet)verbindingen om toegang tot de Online Informatieservices en de Prestatie mogelijk te maken.

22.7 DZHK zal zich naar beste kunnen inspannen om de beschikbaarheid van de Online Informatieservices te realiseren gedurende kantoortijden, te weten van 08.30 uur tot 17.30 uur, doch kan de beschikbaarheid niet garanderen.

22.8 DZHK draagt niet zorg voor een back-up van de door Opdrachtgever gegenereerde informatie of resultaten binnen de aangeboden Online informatieservices.

22.9 DZHK behoudt zicht het recht voor de Online Informatieservices (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, de toegang daartoe te beperken of te wijzigen, zonder daardoor tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. DZHK kan pas tot buitengebruikstelling, beperking of wijziging overgaan na kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij de maatregel gezien de ernst van de reden geen uitstel kan dulden.

22.10 Opdrachtgever heeft recht op de in artikel 23 hierna omschreven ondersteuning en onderhoudsdiensten. DZHK spant zich in om de Online informatieservices zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, doch staat er niet voor in dat de Online Informatieservices foutloos functioneren en zonder onderbreking beschikbaar en/of toegankelijk zijn. Aan Opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de Online Informatieservices, de niet beschikbaarheid van de Online Informatieservices en/of het gebrekkig functioneren van Online Informatieservices toe dan die welke in deze bepaling dan wel in Deel IV 'Service Level Agreement' (hierna: 'SLA') zijn beschreven. DZHK is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enigerlei schade als gevolg van het gebruik of de onmogelijkheid tot het gebruik van de Online Informatieservices. Voor het overige geldt het bepaalde in artikel 11 'Aansprakelijkheid'.

22.11 DZHK behoudt zicht het recht voor Opdrachtgever de toegang tot de Online Informatieservices (al dan niet tijdelijk) te ontzeggen indien DZHK op redelijke gronden meent dat Opdrachtgever het bepaalde in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden heeft geschonden dan wel anderszins ongepast gebruik maakt van de Online Informatieservices en/of de Prestatie.

22.12 Het is DZHK steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Online Informatieservices waartoe aan klant toegang wordt verschaft. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

23. Ondersteuning en Onderhoud

23.1 Opdrachtgever is gerechtigd om vragen ter zake van het gebruik van de Online Informatieservices dan wel door hem geconstateerde fouten in de Online Informatieservices waarvoor geen oplossing voor handen is ("Storing") voor te leggen aan DZHK. DZHK zal zich inspannen om binnen de van toepassing zijnde normen (SLA), met inachtneming van het in lid 2 en lid 3 hierna bepaalde, voor oplossing van de aan haar gemelde Storingen zorg te dragen.

23.2 Opdrachtgever is gerechtigd tot verbetering van Storingen in de hem ter beschikking gestelde Online Informatieservices als dat noodzakelijk is voor het met de Online Informatieservices beoogde gebruik. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder Storingen verstaan het substantieel niet voldoen aan de schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en technische specificaties. Van een Storing is alleen sprake indien deze reproduceerbaar is.

23.3 DZHK is gerechtigd online zorg te dragen voor het herstel van fouten en/of Storingen in de Online Informatieservices, al dan niet door het maken van aanpassingen in de Online Informatieservices, dan wel anderszins aanpassingen en/of verbeteringen in de Online Informatieservices door te voeren die zij wenselijk acht, hierna te noemen "Onderhoud". DZHK zal zich inspannen om de uit het Onderhoud voortvloeiende overlast voor Opdrachtgever, bijvoorbeeld omdat de Online Informatieservices tijdelijk (deels) niet beschikbaar zijn voor gebruik, te beperken.

23.4 DZHK zal Opdrachtgever per e-mail tijdig, doch tenminste 48 uur voor aanvang informeren over gepland Onderhoud voor zover dat een onderbreking in de beschikbaarheid van de Online Informatieservices van langer dan zestig (60) seconden tot gevolg heeft. De hier bedoelde aankondiging zal tenminste melding maken van:

- datum en het aanvangstijdstip van het geplande Onderhoud;
- de verwachte duur van de betreffende Onderhoudswerkzaamheden.

23.5 De levering, ontwikkeling en/of het ter beschikking stellen van nieuwe functionaliteit voor de Online Informatieservices dan wel de levering, ontwikkeling en/of het ter beschikking stellen van nieuwe versies van (de programmatuur van) de Online Informatieservices maken geen deel uit van de Overeenkomst, behoudens voor zover zulks voortvloeit uit de op DZHK rustende onderhoudsverplichtingen.

24. Fair use policy

24.1 Voor het gebruik van sommige Online Informatieservices hanteert DZHK een 'Fair use policy'. Hieronder wordt verstaan het beleid van DZHK betreffende het redelijk gebruik door Opdrachtgever van de Online Informatieservices c.q. dataservices zoals dat bij DZHK op enig moment geldt en/of bekend is gemaakt op haar website. Bij de bepaling wat redelijk gebruik is wordt het gemiddelde gebruik als uitgangspunt genomen. Wanneer het gebruik groter is dan twee keer de standaardafwijking van het gemiddelde gebruik is er sprake van excessief gebruik. 24.2 Indien excessief gebruik door Opdrachtgever wordt geconstateerd zal DZHK Opdrachtgever hierover informeren en verzoeken het gebruik aan te passen. Indien het excessief gebruik ondanks een verzoek tot aanpassing wordt voortgezet, dan heeft DZHK het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

24.3 Een Fair use policy is alleen van toepassing zodra in de Overeenkomst deze clause expliciet is opgenomen.

25. Intellectuele eigendom programmatuur

25.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, al of niet in het kader van de Online Informatieservices, berusten uitsluitend bij DZHK of diens licentiegevers. Aan Opdrachtgever wordt door DZHK slechts voor de duur van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-

overdraagbare, niet-verpandbare en niet sublicentieerbare recht tot het gebruik van deze programmatuur verleend.

25.2 Opdrachtgever is ermee bekend dat de aan haar ter beschikking gestelde programmatuur vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van DZHK of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 12 'Vertrouwelijkheid' hiervoor, deze programmatuur geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze aan haar ter beschikking zijn gesteld. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen, onderwerpen aan reverse- engineering, decompileren of verveelvoudigen, tenzij en voor zover zulks op grond van wettelijke bepalingen niet kan worden verboden.

DEEL IV SERVICE LEVEL AGREEMENT

26. Algemeen

26.1 Het beheer en onderhoud van de Online Informatieservices valt binnen de SLA. Ondersteuning op locatie valt niet binnen de SLA.

26.2 DZHK staat er niet voor in dat de in het kader van de Prestatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Prestatie foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.

27. Beschikbaarheid

27.1 De minimale beschikbaarheid van de Online Informatieservices is 98% op jaarbasis, exclusief de overeengekomen onderhoudstijden ("Service Windows"). Voor de Online Informatieservices gelden de volgende Service Windows: - werkdagen voor 08.30 uur en na 17.30 uur.

27.2 DZHK zal zich inspannen gepland Onderhoud zoveel mogelijk tijdens de Service Windows uit te voeren. Gepland Onderhoud dat in voorkomend geval buiten de Service Windows wordt uitgevoerd telt niet mee in het kader van de vaststelling van het in artikel 27.1 bedoelde beschikbaarheidspercentage.

28. Support

28.1 Voor vragen over de (werking van de) Online Informatieservices, voor het melden van Storingen of het verkrijgen van statusupdates van reeds in behandeling genomen Storingen kan Opdrachtgever contact opnemen met de supportafdeling van DZHK per email: support@duurzaamheidskaart.nl

29. Storingsafhandeling

29.1 Opdrachtgever kan Storingen melden bij de supportafdeling van DZHK op de wijze zoals voorzien in artikel 28.1. Opdrachtgever zal alle gegevens verschaffen die nodig zijn voor de identificatie van de Storing. De melding van een Storing vindt bij voorkeur plaats door middel van een door de supportafdeling beschikbaar gesteld storingsformulier. Op het moment dat de registratie van een Storing is voltooid geldt de Storing als gemeld.

29.2 Volgens overeengekomen SLA informeert de supportafdeling van DZHK Opdrachtgever over de (waarschijnlijke) aard van de Storing en de verwachte hersteltijd.

29.3 Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan het oplossen van de door hem gemelde Storingen, zoals bijvoorbeeld het beantwoorden van vragen van de supportafdeling, voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevraagd.

29.4 De supportafdeling van DZHK zal Opdrachtgever informeren zodra een Storing is opgeheven.

30. Hersteltijden en vergoedingsregeling

30.1 DZHK zal zorg dragen voor het oplossen van de aan haar gemelde Storingen, te melden via de supportafdeling gedurende werkdagen van 09.00 - 17.30 uur in een Tijdvak van < 2 werkdagen voor 90% van alle gevallen en < 5 werkdagen voor 100% van alle gevallen na melding van de Storing.

30.2 Indien de hersteltijd van een ernstige Storing langer duurt dan 16 uren - gemeten naar uren die vallen binnen het in artikel 30.1 vermelde Tijdvak - kan Opdrachtgever aanspraak maken op een vergoeding. Deze vergoeding wordt als volgt vastgesteld:

Voor ieder uur dat de ernstige Storing heeft geduurd en dat voor vergoeding in aanmerking komt (d.w.z. dat valt binnen het Tijdvak) heeft Opdrachtgever als enige remedie en bij wijze van allesomvattende schadevergoeding recht op een financiële vergoeding gelijk aan 1 /160 deel van de gemiddelde maandelijkse

vergoeding die Opdrachtgever heeft voldaan aan DZHK, berekend over de drie maanden voorafgaand aan de maand waarin zich de ernstige Storing voordeed. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder een 'ernstige Storing' verstaan het in zijn geheel niet beschikbaar zijn van de Online Informatieservices als gevolg van een Storing.

30.3 Als Storing wordt niet aangemerkt een onderbreking in de beschikbaarheid van de Online Informatieservices die verband houdt met gepland Onderhoud dan wel met een in artikel 10 bedoelde overmachtsituatie.