

EMBORA ALGEMENE VOORWAARDEN

De definities in deze algemene voorwaarden zijn gelijk aan de definities in de overeenkomst van opdracht tussen partijen. Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Embora Consulting B.V. en Embora Development B.V. gevestigd aan de Boord 6, (5674 ND) Nuenen ("Embora") en maken onderdeel uit van de Overeenkomst gesloten tussen Embora en Opdrachtgever.

Artikel 1 Offerte en Aanvaarding

- 1.1 Embora stelt een offerte op waarin Embora aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Embora aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor per inschatting verschuldigd zal zijn. In het algemeen omvatten de Diensten het inrichten, beheren en optimaliseren van bedrijfssoftware en processen, het ontwerpen, beheren en programmeren en leveren van software, of een gebruiksrecht daarop, en het ontwerpen, beheren en programmeren van managementrapportages en informatie, en al hetgeen daarmee samenhangt.
- 1.2 Een Offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending. Een overeenkomst komt tot stand nadat partijen Overeenkomst hebben ondertekend.

Artikel 2 Rechten en Verplichtingen van partijen

- 2.1 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zelfstandig zorg voor dat alle gegevens, waarvan Embora aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig en in ieder geval op eerste verzoek aan Embora worden verstrekt.
- 2.2 Opdrachtgever is gehouden om de gegevens die Embora heeft gebruikt op grond van artikel 2.1, na oplevering of op verzoek van Embora nogmaals te controleren. Na acceptatie is Embora op geen enkele manier meer aansprakelijk voor de invoer van foutieve of onvolledige gegevens, of een foutieve of onvolledige uitkomst op basis van die foutieve of onvolledige gegevens, als gevolg van de Diensten.
- 2.3 Opdrachtgever zal Embora toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Embora redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 2.4 Embora garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. De levering van de Diensten is nimmer een resultaatsverplichting en Embora neemt enkel een inspanningsverplichting op zich en voert de werkzaamheden naar beste vermogen, kennis en inzicht uit. Bij het intreden van onvoorziene omstandigheden zullen partijen in goed overleg tot een oplossing trachten te komen.
- 2.5 Embora is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)materialen, informatie, omgeving of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen Diensten op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.6 Opdrachtgever zal op verzoek van Embora medewerkers en hulppersonen van Embora alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- 2.7 Tenzij anders overeengekomen is Embora geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien Embora deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever.
- 2.8 Embora heeft het recht de Diensten (gedeeltelijk) op te schorten, leverdata te verzetten of redelijkerwijs meerwerk te rekenen als Opdrachtgever een verplichting jegens Embora niet na

komt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst. In het geval Opdrachtgever ook na sommatie niet (geheel) voldoet aan haar verplichtingen binnen de door Embora gestelde termijn mag Embora de Overeenkomst per direct beëindigen zonder hiervoor schadeloos te zijn. Embora zal in dat geval niet aansprakelijk zijn voor enige schade.

- 2.9 Embora zal zo snel als redelijkerwijs mogelijk reageren op enig verzoek van Opdrachtgever.
- 2.10 In het geval Opdrachtgever de uitvoering van Diensten wenst te verplaatsen naar een andere datum dan initieel is afgesproken, dan zal zij Embora minstens 3 werkdagen voorafgaand aan die initieel afgesproken datum op de hoogte brengen. In elk ander geval is Embora gerechtigd een vergoeding in rekening te brengen voor de tijd die zij voor Opdrachtgever heeft moeten reserveren. Deze vergoeding houdt dan 50% in van het bedrag dat Embora in rekening zou brengen voor Diensten zoals overeengekomen voor de initieel afgesproken datum.

Artikel 3 Diensten: Implementatie

- 3.1 Embora zal conform de Offerte overgaan tot configuratie en installatie (implementatie) van software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een nieuw, werkend softwaresysteem te realiseren in de door Opdrachtgever aangewezen omgeving.
- 3.2 De keuze, aanschaf en beheer van de hardware-, software- en netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Embora zal enkel aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de omgeving naar het oordeel van Embora niet volstaat om de installatie of configuratie uit te voeren, is Embora gerechtigd installatie of configuratie te weigeren, op te schorten of extra kosten in rekening te brengen om de installatie en configuratie toch mogelijk te maken.
- 3.3 Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Embora voor alle aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software.

Artikel 4 Diensten: Support en Onderhoud

- 4.1 Onder support en onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande software conform de Offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten en/of beheren en optimaliseren van de bestaande software (inrichting).
- 4.2 Embora zal zich inspannen de support en het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij mede afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouthterstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen.
- 4.3 Embora is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever. Indien naar het oordeel van Embora een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van software negatief kan beïnvloeden, zal Embora dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Embora deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Embora.
- 4.4 Support kan op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen. Partijen kunnen hier nadere afspraken over maken in de Offerte.
- 4.5 Embora zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
- 4.6 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Embora op locatie van Opdrachtgever trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 5 Diensten: Ontwikkeling en levering (Embora) software

- 5.1 Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van enig werk, of leveren van door Embora ontwikkelde software bijvoorbeeld: databestanden, (koppelings)software, documentatie, adviezen, rapportages, analyses, ontwerpen, definities en datatransformaties en het gebruiksrecht hierop (hierna gezamenlijk "Werken"), heeft Embora het recht deze Werken ook voor andere opdrachtgevers te gebruiken. Embora is op geen enkele manier exclusiviteit van de Werken, betaald of niet, verschuldigd aan Opdrachtgever. De Werken blijven te allen tijde eigendom van Embora en het overige van artikel 8 is hierop van toepassing.
- 5.2 Embora mag voor het maken van Werken gebruik maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Embora Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- 5.3 Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.
- 5.4 Enig gebruiksrecht dat Embora verleend aan de Opdrachtgever, wordt nader overeengekomen in een aparte overeenkomst.

Artikel 6 Diensten: Verkoop van Apparatuur

Indien gewenst kan Embora advies geven en, met een schriftelijke autorisatie, namens Opdrachtgever hardware aankopen en doorleveren aan Opdrachtgever. Indien Embora in het kader van de Diensten hardware levert aan Opdrachtgever, geeft Embora geen garanties. Opdrachtgever dient enige garanties direct bij deze partij in te roepen. Embora zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.

Artikel 7 Oplevering en acceptatie

- 7.1 Embora mag, behoudens andere schriftelijke afspraken, de Diensten in gedeelten (fasen) opleveren.
- 7.2 Embora zal de Diensten opleveren wanneer dit in zijn professionele opinie voldoet aan de specificaties van de Offerte of geschikt is voor het gewenste gebruik door Opdrachtgever.
- 7.3 Na oplevering van een Dienst, zal Opdrachtgever binnen 5 (vijf) werkdagen het opgeleverde evalueren, controleren en schriftelijk goed- of afkeuren. Hieronder wordt ook verstaan de controle van het gebruik en invoeren van juiste gegevens (conversies en optimalisaties) door Embora zoals aangegeven onder 2.1. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn goedgekeurd en aanvaard. Na goedkeuring van de opgeleverde Dienst vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde.
- 7.4 Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt en deze afkeuring gegrond blijkt te zijn, zal Embora zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk en binnen een gezamenlijk overeengekomen termijn, weg te nemen. Embora kan hiervoor naar eigen inzicht aanpassingen doen of werkzaamheden opnieuw uitvoeren.
- 7.5 Indien Embora niet in staat is gebleken de Diensten alsnog conform Overeenkomst op te leveren, worden beide partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor dat deel van de betreffende Dienst en zal Embora eveneens reeds betaalde vergoedingen terugbetalen voor dat deel van de vergoeding waar de afgekeurde oplevering betrekking op heeft. Deze beëindiging en terugbetaling is de enige en volledige remedie waar Opdrachtgever recht op heeft. In geen geval is Embora schadevergoeding verschuldigd op grond van niet geaccepteerde Diensten.
- 7.6 Indien de Dienst gedeeltelijk wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na elke oplevering de goed- of afkeuring van het deel van de Dienst van die fase te geven op de wijze zoals hiervoor is bepaald. Opdrachtgever mag een afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

- 7.7 In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 8 Intellectuele Eigendom

- 8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij Embora de door haar ingeschakelde zuster-, dochter- of moederondernemingen of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet overeengekomen en ondertekend door beide partijen kunnen intellectuele eigendomsrechten overgedragen worden aan Opdrachtgever. Enig intellectueel eigendom zal in dat geval pas overgaan op Opdrachtgever na volledige betaling van de Diensten zoals overeengekomen.
- 8.2 Opdrachtgever verkrijgt door betaling van de vergoeding uitsluitend de niet exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken, verkopen of verhuren of anderszins gebruiken of commercieel exploiteren.
- 8.3 Embora zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, definities, transformatie scripts, enige andere soorten scripts of broncode) van geleverde Diensten aan Opdrachtgever ter beschikking stellen als dit expliciet in de Offerte overeen is gekomen en enkel na volledige betaling van de betreffende factuur of facturen van Embora.
- 8.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Werken te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

Artikel 9 Vergoedingen en Betaling

- 9.1 In het geval Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever verder verplicht om alle kosten voor incasso te voldoen, daaronder inbegrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus met een minimum van EUR 150.
- 9.2 Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Embora te melden. De betalingsverplichting van het betwiste wordt in geen geval opgeschort.
- 9.3 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 9.4 Bij een niet tijdige betaling door Opdrachtgever is Embora direct en zonder ingebrekestelling gerechtigd om de werkzaamheden en door Embora geleverde diensten op te schorten en Diensten niet op te leveren totdat de openstaande vorderingen zijn voldaan zonder hiervoor op enige manier schadeplichtig te zijn. Enige licentie zal eveneens per direct worden stopgezet, zonder schadeplichtigheid aan de zijde van Embora.
- 9.5 In het geval Opdrachtgever 2 of meer facturen (ook na een ingebrekestelling) niet betaalt, is Embora gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen.

Artikel 10 Opzegging en Wijziging van de uren

- 10.1 Opdrachtgever heeft het recht om met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn de Opdracht op te zeggen. Embora is in het geval partijen een vast aantal uur hebben afgesproken gerechtigd om een percentage van 50% van de resterende (en na beëindiging van de Overeenkomst niet uitgevoerde) Diensten en werkzaamheden die onder de Overeenkomst in rekening zouden zijn gebracht, alsnog in rekening te brengen.

- 10.2 Opdrachtgever heeft het recht om met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn de Opdracht gedeeltelijk op te zeggen, oftewel het aantal uur dat zou worden afgenomen en betaald te verminderen. Hetgeen onder artikel 10.1 is gesteld is van toepassing, tenzij Embora, geheel naar eigen inzicht, in staat is de opgezegde/verminderde diensten en werkzaamheden bij een andere Opdrachtgever onder te kunnen brengen.
- 10.3 Als gevolg van de opzegging eindigt de Overeenkomst na de opzegtermijn en zal Opdrachtnemer een eindfactuur in rekening brengen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 In geen geval is Embora aansprakelijk voor gebreken in Diensten die zijn opgeleverd en schriftelijk goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 11.2 Voor zover de wet dit toelaat en behoudens opzet of grove nalatigheid, is voor het overige Embora slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Embora voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
- 11.3 In geval van enige aansprakelijkheid zal het maximale bedrag dat Embora is gehouden te vergoeden, verder beperkt zijn tot het voor die betreffende Dienst verschuldigde bedrag, tot maximaal 12 maanden voorafgaand aan het moment van het ontstaan van de aansprakelijkheid. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Embora.
- 11.4 De aansprakelijkheid van Embora wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Embora direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Embora ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Embora in staat is adequaat te reageren.
- 11.5 In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Embora door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Embora kan worden geveerd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 12 Geheimhouding en verwerking persoonsgegevens

- 12.1 Gedurende, alsmede na beëindiging van de Opdracht zonder enige beperking in tijd, zijn partijen verplicht tot strikte geheimhouding van al datgene dat hen ter kennis is gekomen met betrekking tot de activiteiten van de andere partij en de aan haar gelieerde ondernemingen, klanten en (potentiële) relaties en daar werkzame personen. Embora is gerechtigd om in communicatie naar derden, publicatie, reclame-uiting of digitaal profiel melding te maken van (de algemene inhoud van) deze Opdracht of de resultaten van de werkzaamheden die hij verricht ten behoeve van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hier bij of voor het ondertekenen van de Overeenkomst schriftelijk bezwaar tegen maakt. Embora verbindt zich om de uit deze bepaling voortvloeiende verplichtingen op te leggen aan degene(n) die hij deze Overeenkomst laat

uitvoeren, alsmede aan diens overige werknemers en derden die voor Embora in het kader van deze Opdracht werkzaam zijn.

- 12.1 In de uitvoering van de werkzaamheden is het mogelijk dat Embora persoonsgegevens verwerkt van personeel of klanten van Opdrachtgever. Om die reden is Embora aan te merken als een 'verwerker' en de Opdrachtgever als een 'verwerkingsverantwoordelijke' onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Om de verantwoordelijkheden tussen de verwerker en verwerkingsverantwoordelijke overeen te komen dienen partijen een verwerkersovereenkomst te sluiten. Deze overeenkomst is opgenomen in Bijlage 3 bij deze Overeenkomst.
- 12.3 Embora zal zich houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bij het uitvoeren van de Diensten. De gegevens die zij over personen verwerkt (Embora's klanten, haar werknemers en haar eindklanten) worden enkel verwerkt door daartoe aangewezen personen binnen Embora, goed beveiligd en nimmer met derden gedeeld. Het is mogelijk dat Embora in het kader van de dienstverlening wel persoonsgegevens deelt met een aan Embora gelieerde onderneming maar enkel als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever. Enige door Embora gehouden persoonsgegevens bevinden zich binnen de EER.

Artikel 13 Wijzigingen

Embora mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden of prijzen aanbrengen. Opdrachtnemer zal 30 dagen voorafgaand aan het afnemen van een Dienst altijd in de gelegenheid worden gesteld kennis te nemen van algemene voorwaarden en de nieuwe vergoedingen.

Artikel 14 Slotbepalingen

- 14.1 Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement Oost-Brabant.
- 14.2 Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 14.3 Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 14.4 De door Embora ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 14.5 Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Embora steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.