

## ALGEMENE LEVERINGS- VOORWAARDEN 2021

*De Algemene Voorwaarden GLOMIDCO Managed Services h/o GLO-Integration zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 39073725*

### 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden GLO-Integration

1.1 De Algemene Voorwaarden GLO-Integration bestaan uit dit onderdeel Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke onderdelen:

1. Licentie voor programmatuur
2. Ontwikkeling van programmatuur
3. Onderhoud van programmatuur
4. Application Service Provision, Software as a Service en Computer service
5. Ontwikkeling en onderhoud van een website
6. Webhosting
7. Detacheringsdiensten
8. Opleidingen en trainingen
9. Advisering, consultancy en projectmanagement
10. Overige diensten
11. Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken
12. Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
13. Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
14. Toegang tot internet
15. Telecommunicatiediensten
16. Financiering en leasing van ICT.

1.2 Dit onderdeel Algemeen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij GLO-Integration goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing het specifieke onderdeel of onderdelen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration die tussen GLO-Integration en cliënt zijn overeengekomen. Indien dit onderdeel Algemeen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in het tussen GLO-Integration en cliënt overeengekomen specifieke onderdeel of onderdelen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration, prevaleert het bepaalde in het specifieke onderdeel of onderdelen.

1.3 Daar waar in de Algemene Voorwaarden GLO-Integration de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze onderdeel Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke onderdelen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration.

1.4 Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk vande hand gewezen.

1.6 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration onverminderd van kracht blijven. GLO-Integration en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

### 2. Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van GLO-Integration zijn vrijblijvend, tenzij door GLO-Integration schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan GLO-Integration verstrekte gegevens waarop GLO-Integration zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht er steeds de uiterste zorg voor dat de eisen waaraan de prestatie van GLO-Integration dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor GLO-Integration niet bindend, behoudens indien en voor zover door GLO-Integration uitdrukkelijk anders is vermeld.

### 3. Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij

anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Alle door GLO-Integration afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij GLO-Integration schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door GLO-Integration afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan GLO-Integration kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door GLO-Integration te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is GLO-Integration gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door GLO-Integration afgegeven voorcalculatie of begroting.

3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

3.4 Ter zake de door GLO-Integration verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van GLO-Integration tussen partijen volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat GLO-Integration gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop GLO-Integration de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door GLO-Integration te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan GLO-Integration de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kostenberekend door externe deskundigen.

### 4. Vertrouwelijkheid en overname personeel

4.1 Cliënt en GLO-Integration dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke 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 dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

### 5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

5.1 Indien GLO-Integration dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt GLO-Integration desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

5.2 Cliënt vrijwaart GLO-Integration voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan GLO-Integration toegerekend moeten worden.

5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door GLO-Integration verleende dienst

worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens GLO-Integration voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart GLO-Integration tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

5.4 Indien GLO-Integration op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. GLO-Integration staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is GLO-Integration gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. GLO-Integration is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. GLO-Integration is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegang of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van GLO-Integration.

## 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van GLO-Integration totdat alle bedragen die cliënt aan GLO-Integration op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan GLO-Integration zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van GLO-Integration mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door GLO-Integration geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor GLO-Integration en houdt cliënt de nieuwgevormde zaak voor GLO-Integration totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; GLO-Integration blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuwgevormde zaak.

6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor GLO-Integration gunstiger bepalingen bevat.

6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

6.4 GLO-Integration kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van GLO-Integration onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan GLO-Integration verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## 7. Risico

7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van GLO-Integration of hulppersonen van GLO-Integration zijn, draagt GLO-Integration het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

## 8. Rechten van intellectuele eigendom

8.1 Indien GLO-Integration bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt

ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van GLO-Integration niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van GLO-Integration aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij GLO-Integration, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij de Algemene Voorwaarden GLO-Integration en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.

8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het GLO-Integration toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

8.5 GLO-Integration vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door GLO-Integration zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt GLO-Integration 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 GLO-Integration. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan GLO-Integration verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan GLO-Integration ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van GLO-Integration in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door GLO-Integration zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van GLO-Integration een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal GLO-Integration, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van GLO-Integration is uitgesloten.

8.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan GLO-Integration van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart GLO-Integration tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## 9. Medewerkingsverplichtingen

9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door GLO-Integration mogelijk te maken zal cliënt GLO-Integration steeds tijdig alle door GLO-Integration nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door GLO-Integration te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door GLO-Integration nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van GLO-Integration stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft GLO-Integration het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft GLO-Integration tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van GLO-Integration tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

9.4 Ingeval medewerkers van GLO-Integration op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart GLO-Integration voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van GLO-Integration, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door GLO-Integration ingezette medewerkers kenbaar maken.

9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van GLO-Integration staan. GLO-Integration is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van GLO-Integration.

## 10. Leveringstermijnen

10.1 Alle door GLO-Integration genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die GLO-Integration bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door GLO-Integration genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de GLO-Integration niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. GLO-Integration spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. GLO-Integration is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is GLO-Integration gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen GLO-Integration en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

10.2 De enkele overschrijding van een door GLO-Integration genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt GLO-Integration niet in verzuim. In alle gevallen -derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt GLO-Integration wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat GLO-Integration in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

## 11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij cliënt bewijst dat GLO-Integration ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die GLO-Integration vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen GLO-Integration 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.

11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. GLO-Integration zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig -surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. GLO-Integration is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

## 12. Aansprakelijkheid van GLO-Integration

12.1 De totale aansprakelijkheid van GLO-Integration wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration bedoelde vrijwaringsverplichting van GLO-Integration. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van GLO-Integration voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan EUR 500.000 (vijfhonderd duizend euro).

12.2 De aansprakelijkheid van GLO-Integration voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EUR 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).

12.3 De aansprakelijkheid van GLO-Integration voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan GLO-Integration voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan GLO-Integration voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van GLO-Integration wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van GLO-Integration, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van

aansprakelijkheid van GLO-Integration uit hoofde van dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration en de overige overeengekomen onderdelen van de Algemene Voorwaarden GLO-Integration geheel onverlet.

12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van GLO-Integration.

12.6 Tenzij nakoming door de GLO-Integration blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van GLO-Integration wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt GLO-Integration onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en GLO-Integration 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 GLO-Integration in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij GLO-Integration meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen GLO-Integration vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door GLO-Integration. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van GLO-Integration onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

12.9 Cliënt vrijwaart GLO-Integration voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door GLO-Integration geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in de Algemene Voorwaarden GLO-Integration gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan GLO-Integration zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

### 13. Overmacht

13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van GLO-Integration, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan GLO-Integration zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan GLO-Integration is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk-of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden van GLO-Integration.

13.2 Indien een overmacht situatielanger dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### 14. Wijziging en meerwerk

14.1 Indien GLO-Integration op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van GLO-Integration. GLO-Integration is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en GLO-Integration kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal GLO-Integration cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### 15. Overdracht van rechten en verplichtingen

15.1 Cliënt is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GLO-Integration niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

15.2 GLO-Integration is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

### 16 Toepasselijk recht en geschillen

16.1 De overeenkomsten tussen GLO-Integration en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

16.2 Geschillen welke tussen GLO-Integration en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen GLO-Integration en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitrage reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).

16.3 Uitsluitend indien GLO-Integration en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de bevoegde burgerlijke rechter, die dan bevoegd is de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).