

Algemene Voorwaarden Sellvation marketing BV

zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder
dossiernummer 30159010 in mei 2018

1 Module "Basis"

1.1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1.1 Sellvation marketing BV is actief op het gebied van direct marketing via Internet en ontwikkelt daarvoor programmatuur. De programmatuur wordt meestal door Sellvation marketing BV gehost en via Internet (in de vorm van Software-as-a-Service) aan Opdrachtgevers voor gebruik ter beschikking gesteld. Verder levert Sellvation marketing BV diensten ter ondersteuning van Opdrachtgevers, waaronder de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de onderhavige Module "Basis" en de volgende afzonderlijke specifieke modules:

2: Module "Programmatuur en licentie voor gebruik"

3: Module "Ontwikkeling en onderhoud van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces"

4: Module "Software-as-a-Service (SaaS) en Geautomatiseerde Gegevensverwerking"

5: Module "Campaign Content Manager (CCM)"

6: Module "Detachering of het op afstand werken door medewerkers"

7: Module "Qiri"

- 1.1.2 Deze Module "Basis" van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen, voorstellen en overeenkomsten waarbij Sellvation marketing BV goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Opdrachtgever levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de Algemene Voorwaarden die tussen Sellvation marketing BV en Opdrachtgever zijn overeengekomen. Indien deze Module "Basis" van de Algemene Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen Sellvation marketing BV en Opdrachtgever overeengekomen specifieke module of modules van de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
- 1.1.3 Daar waar in de Algemene Voorwaarden de term "Algemene Voorwaarden" wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze Module "Basis" in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de Algemene Voorwaarden.
- 1.1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.1.5 Sellvation marketing BV is gerechtigd de Algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Sellvation marketing BV zal Opdrachtgever uiterlijk 3 (drie) maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen informeren over de voorgenomen wijzigingen.
- 1.1.6 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.1.7 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Sellvation marketing BV en Opdrachtgever 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.

1.2 Aanbiedingen en voorstellen

- 1.2.1 Alle aanbiedingen, voorstellen, offertes en andere uitingen van Sellvation marketing BV zijn vrijblijvend, tenzij door Sellvation marketing BV schriftelijk anders is aangegeven.
- 1.2.2 Offertes van Sellvation marketing BV zijn geldig voor de in het voorstel aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 (veertien) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 1.2.3 Overeenkomsten komen tot stand doordat Sellvation marketing BV de door Opdrachtgever verstrekte opdracht aanvaardt en Opdrachtgever de overeenkomst zonder voorbehoud heeft ondertekend, dan wel op het moment dat Sellvation marketing BV tot de uitvoering van een opdracht overgaat.
- 1.2.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Sellvation marketing BV verstrekte gegevens waarop Sellvation marketing BV haar aanbieding of voorstel baseert. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Sellvation marketing BV dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Sellvation marketing BV niet bindend, behoudens indien door Sellvation marketing BV schriftelijk anders is vermeld.

1.3 Prijs en betaling

- 1.3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle prijzen zijn steeds in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 1.3.2 Alle door Sellvation marketing BV afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Sellvation marketing BV schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Sellvation marketing BV afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten worden ontleend.
- 1.3.3 Een door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Sellvation marketing BV te verrichten prestaties.
- 1.3.4 Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is Sellvation marketing BV gehouden Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een door Sellvation marketing BV afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 1.3.5 Indien Opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 1.3.6 Ter zake de door Sellvation marketing BV verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Sellvation marketing BV volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 1.3.7 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Sellvation marketing BV gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste 3 (drie) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 (dertig) dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Opdrachtgever 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.
- 1.3.8 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Sellvation marketing BV de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Bij gebreke van een datumoverzicht zal Sellvation marketing de vergoeding voor de prestaties per kalendermaand in rekening brengen, en de factuur opstellen in de eerste werkweek van de daarop volgende maand. Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever binnen 10 (tien) dagen na factuurdatum zal betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 1.3.9 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Opdrachtgever – naast het dan verschuldigde totale bedrag – tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle werkelijke (incasso)kosten berekend door Sellvation marketing BV of door haar ingeschakelde derden.

1.4 Reclames

- 1.4.1 Indien Opdrachtgever van mening is dat een door Sellvation marketing BV geleverd product of geleverde dienst niet voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen, dient Opdrachtgever Sellvation marketing BV daarvan schriftelijk in kennis te stellen binnen 14 (veertien) dagen na levering, dan wel 14 (veertien) dagen na het moment waarop Opdrachtgever redelijkerwijs bekend kon zijn met de door hem gestelde tekortkoming.
- 1.4.2 Alle bezwaren van Opdrachtgever tegen een factuur van Sellvation marketing BV dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum schriftelijk aan Sellvation marketing BV te worden gemeld. Daarna geldt het gefactureerde dan wel geïncasseerde bedrag als door Opdrachtgever erkend.

1.5 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 1.5.1 Opdrachtgever en Sellvation marketing BV 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.
- 1.5.2 Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. Verder worden als vertrouwelijke gegevens beschouwd: informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de partij waarop de informatie betrekking heeft of van wie de informatie afkomstig is.
- 1.5.3 Opdrachtgever kan zonder schriftelijke toestemming van Sellvation marketing BV geen mededeling doen over de aanpak van Sellvation marketing BV, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar documenten of andere eigendommen aan derden ter beschikking stellen.
- 1.5.4 Bij overtreding van het bepaalde in de artikelen 1.5.1 tot en met 1.5.3 is Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV verschuldigd een dadelijk en ineens, zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 25.000,- (vijftienduizend) euro voor elke overtreding. Deze boete laat onverlet het recht van Sellvation marketing BV op volledige schadevergoeding.

1.6 Overname personeel

- 1.6.1 Elk der partijen (waaronder hier ook wordt verstaan: de moeder-, zuster- of dochterbedrijven van zowel Sellvation marketing BV als Opdrachtgever) zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals 1 (één) jaar na het einde daarvan geen medewerkers van de andere partij in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, tenzij daar voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij is verkregen.
- 1.6.2 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.6.1 is Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV verschuldigd een dadelijk en ineens, zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 2.250,- (tweeduizend tweehonderdvijftig) euro voor elke overtreding van deze bepaling en voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

1.7 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 1.7.1 Indien Sellvation marketing BV dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal Opdrachtgever Sellvation marketing BV desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
- 1.7.2 Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Sellvation marketing BV toegerekend moeten worden.

- 1.7.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Sellvation marketing BV verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Sellvation marketing BV 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. Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 1.7.4 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Sellvation marketing BV gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen en de codes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Sellvation marketing BV is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Sellvation marketing BV.
- 1.7.5 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde anti-virusprogrammatuur in werking hebben.

1.8 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 1.8.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Sellvation marketing BV totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Sellvation marketing BV zijn voldaan. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Sellvation marketing BV mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Sellvation marketing BV geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Sellvation marketing BV en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Sellvation marketing BV totdat Opdrachtgever alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Sellvation marketing BV blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 1.8.2 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 Sellvation marketing BV gunstigere bepalingen bevat.
- 1.8.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 1.8.4 Sellvation marketing BV 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 Sellvation marketing BV onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Sellvation marketing BV verschuldigde bedragen heeft voldaan.

1.9 Risico

- 1.9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, persoonsgegevens, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover deze objecten louter en alleen in de feitelijke beschikkingsmacht van Sellvation marketing BV of hulppersonen van Sellvation marketing BV zijn, draagt Sellvation marketing BV het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

1.10 Rechten van intellectuele eigendom

- 1.10.1 Intellectuele eigendomsrechten en materialen, waaronder ook (technische of grafische) ontwerpen, programmatuur en (gebruikers)documentatie, die voortvloeien uit de werkzaamheden of zijn gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst, zijn en blijven het eigendom van Sellvation marketing BV. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van Sellvation marketing BV.
- 1.10.2 Indien Sellvation marketing BV 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 Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, documentatie, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Sellvation marketing BV 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 Sellvation marketing BV aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 1.10.3 Alle rechten van intellectuele eigendom van op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Sellvation marketing BV, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 1.10.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, documentatie, (technische of grafische) ontwerpen, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 1.10.5 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Sellvation marketing BV 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 Opdrachtgever nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 1.10.6 Sellvation marketing BV vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Sellvation marketing BV zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Sellvation marketing BV 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 Sellvation marketing BV. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Sellvation marketing BV verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Sellvation marketing BV ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Sellvation marketing BV 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 Sellvation marketing BV 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 Sellvation marketing BV een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Sellvation marketing BV, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwarringsverplichting van Sellvation marketing BV is uitgesloten.
- 1.10.7 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Sellvation marketing BV 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). Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV 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.

1.11 Dienstverlening

- 1.11.1 Alle diensten van Sellvation marketing BV worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Sellvation marketing BV uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 1.11.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is Sellvation marketing BV steeds gerechtigd deze personen op een door Sellvation marketing BV te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties.

1.12 Medewerkingsverplichtingen

- 1.12.1 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 Sellvation marketing BV mogelijk te maken zal Opdrachtgever Sellvation marketing BV steeds tijdig alle door Sellvation marketing BV nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Opdrachtgever 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.
- 1.12.2 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst door Sellvation marketing BV nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Sellvation marketing BV stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Sellvation marketing BV het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Sellvation marketing BV tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Sellvation marketing BV tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 1.12.3 Ingeval medewerkers van Sellvation marketing BV op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever 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. Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Sellvation marketing BV, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Sellvation marketing BV ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 1.12.4 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever 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 Sellvation marketing BV staan. Sellvation marketing BV is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Sellvation marketing BV.

1.13 Project- en stuurgroepen

- 1.13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 1.13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Sellvation marketing BV slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of indien Sellvation marketing BV de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Sellvation marketing BV is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of de goede uitvoering van de overeenkomst.
- 1.13.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

1.14 **Inschakeling derden**

- 1.14.1 Sellvation marketing BV is bevoegd onder haar verantwoordelijkheid werkzaamheden door derden te laten uitvoeren.

1.15 **(Leverings)termijnen**

- 1.15.1 Alle door Sellvation marketing BV genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door Sellvation marketing BV genoemde tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Sellvation marketing BV niet, en hebben steeds een indicatief karakter. Sellvation marketing BV spant zich er redelijkerwijs voor in om de met Opdrachtgever overeengekomen uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Sellvation marketing BV en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 1.15.2 In alle gevallen – derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt Sellvation marketing BV wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Sellvation marketing BV in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 1.15.3 Sellvation marketing BV is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of de omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig, of niet volledig nakomt.

1.16 **Service Level Agreements**

- 1.16.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreements) worden slechts schriftelijk of middels toepassing van deze Algemene Voorwaarden overeengekomen.
- 1.16.2 Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud (waaronder ook updates en upgrades van programmatuur worden verstaan), alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Sellvation marketing BV zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst.
- 1.16.3 Behoudens tegenbewijs zal de door Sellvation marketing BV gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

1.17 **Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

- 1.17.1 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 Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 1.17.2 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 1.17.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Sellvation marketing BV ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Sellvation marketing BV vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.

- 1.17.3 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. Sellvation marketing BV zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 1.17.4 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd een overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 1.17.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien ten aanzien van de andere partij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling of faillissement wordt aangevraagd of verleend, 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 Opdrachtgever wijzigt. Sellvation marketing BV is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

1.18 Aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV

- 1.18.1 Behoudens het bepaalde in artikel 1.18.2 is de totale aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV 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 Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), waarbij een reeks gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 1.10.6 van deze Module "Basis" bedoelde vrijwaringsverplichting van Sellvation marketing BV. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op de helft van het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor 1 (één) jaar.
- 1.18.2 De aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt in totaal nimmer meer dan € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
- 1.18.3 De aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 1.18.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 1.18, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV uit hoofde van deze Module "Basis" en de overige overeengekomen modules van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
- 1.18.5 De in artikel 1.18.1 tot en met 1.18.4 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 Sellvation marketing BV.
- 1.18.6 Tenzij nakoming door Sellvation marketing BV blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Sellvation marketing BV onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Sellvation marketing BV 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 Sellvation marketing BV in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 1.18.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk – en in elk geval binnen 14 (veertien) dagen – na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Sellvation marketing BV meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Sellvation marketing BV vervalt door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 1.18.8 Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Sellvation marketing BV geleverde programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die programmatuur of andere materialen.

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

1.19 Overmacht

- 1.19.1 Sellvation marketing BV is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Sellvation marketing BV, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV 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.
- 1.19.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 90 (negentig) dagen duurt, heeft Opdrachtgever 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.

1.20 Wijziging en meerwerk

- 1.20.1 Indien Sellvation marketing BV op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Sellvation marketing BV. Echter, Sellvation marketing BV is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen, noch verplicht aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Sellvation marketing BV wijzigen of aanvullen.
- 1.20.2 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever en Sellvation marketing BV kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

1.21 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 1.21.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 1.21.2 Sellvation marketing BV is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

1.22 Toepasselijk recht en geschillen

- 1.22.1 Overeenkomsten tussen Sellvation marketing BV en Opdrachtgever worden exclusief beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 1.22.2 De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd om kennis te nemen van de geschillen die voortvloeien uit de overeenkomsten.
- 1.22.3 Alle uit de overeenkomsten voortvloeiende geschillen zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Sellvation marketing BV gevestigd is.

2 Module "Programmatuur en licentie voor gebruik"

2.1 Toepasselijkheid

- 2.1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de Module "Basis" aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de Module "Basis", van toepassing indien Sellvation marketing BV programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.
- 2.1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Module "Basis". Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Module "Basis" en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2.2 Gebruiksrecht

- 2.2.1 Sellvation marketing BV stelt aan Opdrachtgever de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.
- 2.2.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Sellvation marketing BV en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

2.3 Gebruiksbeperkingen

- 2.3.1 Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Sellvation marketing BV inhoudt als ook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt.
- 2.3.2 Sellvation marketing BV kan verlangen dat Opdrachtgever de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Opdrachtgever bij Sellvation marketing BV één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor ieder gebruik van de toegangscodes die aan Opdrachtgever's gebruiker(s) zijn toegekend. Opdrachtgever zal toegangscodes die bedoeld zijn voor één gebruiker, niet door anderen dan die ene persoon laten gebruiken. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gedrag en het correcte gebruik van systemen door de personeelsleden die Opdrachtgever als gebruiker van de ter beschikking gestelde systemen heeft aangewezen. Gebruikers zijn verplicht de toegangscodes volstrekt geheim te houden en uit te loggen na ieder gebruik van de programmatuur.
- 2.3.3 Sellvation marketing BV mag de toegangsprocedure naar eigen inzicht aanpassen. Als er sprake is van het gebruik van de programmatuur via het Internet of een ander computernetwerk, zal Opdrachtgever medewerking verlenen aan maatregelen van Sellvation marketing BV om ongewenste toegang door derden te voorkomen en zo systeem-inbraak en gegevensontvreemding te voorkomen. Sellvation marketing BV kan verlangen om de systeemtoegang te beperken tot de IP-adressen van de apparatuur die door Opdrachtgever gebruikt wordt.
- 2.3.4 Sellvation marketing BV is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 2.3.5 Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden. Opdrachtgever zal niet aan een derde toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 2.3.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd de programmatuur te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sellvation marketing BV. Sellvation marketing BV is gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van Sellvation marketing BV – aangebrachte modificaties.
- 2.3.7 Opdrachtgever zal desgevraagd zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Sellvation marketing BV uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Sellvation marketing BV zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Sellvation marketing BV in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 2.3.8 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de ter beschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

2.4 Aflevering en installatie

- 2.4.1 Als Sellvation marketing BV de programmatuur in de vorm van Software-as-a-Service aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, wordt onder aflevering verstaan: het moment waarop Sellvation marketing BV de programmatuur toegankelijk maakt voor de Opdrachtgever, bijvoorbeeld door toegangscodes voor de programmatuur aan Opdrachtgever bekend te maken.
- 2.4.2 Tenzij Sellvation marketing BV op grond van de overeenkomst de programmatuur op haar eigen computersystemen ten behoeve van Opdrachtgever zal hosten (bijvoorbeeld ingeval van Software-as-a-Service), zal Sellvation marketing BV de programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, door Sellvation marketing BV te bepalen formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online aflevering).
- 2.4.3 Tenzij installatie plaatsvindt op een door Sellvation marketing BV te hosten platform (bijvoorbeeld ingeval van Software-as-a-Service), zijn in de prestatieverplichtingen van Sellvation marketing BV niet begrepen het ter beschikking stellen van een onderliggend besturingssysteem, content management system of enig andere vorm van een platform waarop de programmatuur werkzaam zal zijn.
- 2.4.4 Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Sellvation marketing BV de programmatuur bij Opdrachtgever installeren. In alle andere gevallen zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 2.4.5 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door Sellvation marketing BV te bepalen inhoud.

2.5 Acceptatie

- 2.5.1 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a) indien partijen niet een Acceptatietest zijn overeengekomen zoals bedoeld in artikel 2.6: bij de aflevering of (indien een door Sellvation marketing BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen) bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b) indien partijen wél een Acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c) indien Sellvation marketing BV vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 2.6.5 van Opdrachtgever ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 2.6.6 acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - d) indien Opdrachtgever de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden in gebruik neemt.

- 2.5.2 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een Acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Sellvation marketing BV op grond van de garantieregeling van artikel 2.7 van deze module.

2.6 Acceptatietest door Opdrachtgever

- 2.6.1 Uitsluitend indien tussen partijen schriftelijk een Acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de hierna volgende artikelen 2.6.2 tot en met 2.6.8 van toepassing.
- 2.6.2 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het niet voldoen aan de door Sellvation marketing BV schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten melding aan Sellvation marketing BV te maken. Sellvation marketing BV heeft geen verplichting met betrekking tot andere gebreken aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van dit artikel in deze Algemene Voorwaarden.
- 2.6.3 De testperiode bedraagt 14 (veertien) dagen na aflevering of, indien een door Sellvation marketing BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 2.6.4 Opdrachtgever is verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Sellvation marketing BV schriftelijk kenbaar gemaakte (of tussen partijen schriftelijk overeengekomen) functionele en technische specificaties. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Sellvation marketing BV rapporteren. De bijstand die Sellvation marketing BV verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest is geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 2.6.5 Indien tijdens de acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Sellvation marketing BV uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Sellvation marketing BV zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 2.6.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Sellvation marketing BV om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 2.7, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van user interfaces.
- 2.6.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 2.6.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Sellvation marketing BV gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 2.6.6 betreffende kleine gebreken en artikel 2.7 betreffende garantie.

2.7 Garantie

- 2.7.1 Sellvation marketing BV zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten in de programmatuur in de zin van artikel 2.6.2 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen de garantieperiode van veertien (14) dagen na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen één (1) maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Sellvation marketing BV zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Sellvation marketing BV volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Sellvation marketing BV kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Sellvation marketing BV toe te rekenen oorzaken, of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Sellvation marketing BV wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Sellvation marketing BV heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in dit artikel genoemde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 2.7.2 Sellvation marketing BV staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde programmatuur altijd goed werkt in samenhang met alle soorten (of nieuwe versies van) apparatuur, besturingssystemen, webbrowsers en hulpprogramma's, noch dat de programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. Sellvation marketing BV is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 2.7.3 Opdrachtgever zal op basis van de door Sellvation marketing BV verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Sellvation marketing BV verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Opdrachtgever tegen door Sellvation marketing BV te stellen voorwaarden.

2.8 Duur van de overeenkomst

- 2.8.1 De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de programmatuur aan Opdrachtgever. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Sellvation marketing BV de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.
- 2.8.2 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur en documentatie aan Sellvation marketing BV retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Sellvation marketing BV schriftelijk melding maken.
- 2.8.3 Bij beëindiging van de overeenkomst heeft Opdrachtgever tot op de laatste dag van de overeenkomst de mogelijkheid zijn gegevens te downloaden of op enig andere wijze uit de programmatuur af te leiden. Na beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtgever geen toegang meer hebben tot de programmatuur, noch de daarin opgeslagen gegevens. Sellvation marketing BV is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

2.9 Gebruiksrechtvergoeding

- 2.9.1 De tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- indien partijen niet zijn overeengekomen dat Sellvation marketing BV zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;

b) indien partijen wel zijn overeengekomen dat Sellvation marketing BV zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

2.9.2 Bij beëindiging van de overeenkomst zal Sellvation marketing BV geen vergoedingen aan Opdrachtgever terugbetalen of enige restitutie doen voor niet-gebruikte onderdelen of eenheden van de programmatuur.

2.10 Programmatuur van toeleveranciers

2.10.1 Indien en voor zover Sellvation marketing BV programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Sellvation marketing BV schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de (licentie)voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Sellvation marketing BV.

2.10.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Sellvation marketing BV om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

2.11 Ondersteuning met support- of standby-diensten

2.11.1 Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat ('support' of 'helpdesk'), zal Sellvation marketing BV telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en/of diensten. Sellvation marketing BV kan voorwaarden stellen aan het aantal en de kwalificaties van de contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Sellvation marketing BV zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Sellvation marketing BV kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Sellvation marketing BV, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.11.2 Indien de dienstverlening van Sellvation marketing BV op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Sellvation marketing BV één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Sellvation marketing BV staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

2.11.3 Sellvation marketing BV is nimmer gehouden tot het voeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

2.12 Intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en gebruiksbeperkingen

2.12.1 Opdrachtgever erkent dat de programmatuur en systemen van Sellvation marketing BV beschouwd moeten worden als vertrouwelijke informatie en dat er geheimhouding door Sellvation marketing BV is opgelegd. Opdrachtgever zal diens medewerkers en gebruikers van de programmatuur schriftelijk informeren over deze vertrouwelijkheid en de daaruit voortvloeiende geheimhoudingsplicht opleggen.

2.12.2 Opdrachtgever zal geen pogingen doen informatie te delen met derden over het uiterlijk van de programmatuur en de systemen, de werking, de toekomstige ontwikkelingen, noch de documentatie. Verder zal Opdrachtgever nadrukkelijk geen pogingen ondernemen systemen te downloaden, ontcijferen, de-compileren, disassembleren, of via 'reverse-engineering' (laten) reconstrueren.

2.12.3 Bij overtreding van het in voorgaand artikel 2.12.2 bepaalde is Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV verschuldigd een dadelijk en ineens, zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 100.000,- (honderdduizend duizend) euro. Deze boete laat onverlet het recht van Sellvation marketing BV op volledige schadevergoeding.

3 Module "Ontwikkeling en onderhoud van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces"

3.1 Toepasselijkheid

- 3.1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de Module "Basis" aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de Module "Basis", van toepassing indien Sellvation marketing BV in opdracht van Opdrachtgever maatwerkprogrammatuur ontwikkelt en onderhoudt. Deze bepalingen zijn eveneens van toepassing als Sellvation marketing BV ten behoeve van Opdrachtgever (grafische) user interfaces (zoals websites of html e-mails) maakt.
- 3.1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Module "Basis" en de Module "Programmatuur en licentie voor gebruik". Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de overige Modules en de bepalingen van de onderhavige Module "Ontwikkeling en onderhoud van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces", prevaleren deze laatste.

3.2 Ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur

- 3.2.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en hoe de ontwikkeling zal geschieden.
- 3.2.2 Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Sellvation marketing BV verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die inbreng van een derde afkomstig is. Sellvation marketing BV is gerechtigd (doch niet verplicht) de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 3.2.3 Sellvation marketing BV zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de programmatuur. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Sellvation marketing BV verlangen dat Opdrachtgever zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 3.2.4 Sellvation marketing BV zal de ontwerp-/ontwikkelwerkzaamheden aanvangen binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien de ontwikkeling van de programmatuur in fasen zal plaatsvinden, is Sellvation marketing BV gerechtigd de aanvang van een fase uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.2.5 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld met Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'timebox' of 'sprint') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zal beantwoorden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor een permanente, actieve, en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever garandeert dat de door hem ingezette medewerkers die worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van Opdrachtgever is Sellvation marketing BV gerechtigd de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen. Indien partijen gebruik maken van iteratieve ontwikkelmethoden zoals bedoeld in dit artikel 3.2.5, dan accepteert Opdrachtgever de programmatuur in de staat waar deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Sellvation marketing BV is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het herstellen van fouten; het bepaalde in de artikelen 2.5, 2.6 en 2.7.1 is niet van toepassing.

3.3 Ontwikkeling van (grafische) user interfaces

- 3.3.1 Grafische user interfaces (zoals een website of html e-mail) worden in deze Algemene Voorwaarden beschouwd als een specifieke vorm van maatwerkprogrammatuur. Indien Opdrachtgever niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp of prototype van de te ontwikkelen (grafische) user interface aan Sellvation marketing BV heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke (grafische) user interface ontwikkeld dient te worden. De specificaties kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal te ontwikkelen sjablonen (waaronder de 'home' en vervolgpagina's van websites en de template van html e-mails). Verder kunnen de specificaties betrekking hebben op de te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. Ook kunnen de specificaties duidelijk maken welke functionele, esthetische, communicatieve en technische eigenschappen de (grafische) user interface dient te hebben.
- 3.3.2 Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal door Sellvation marketing BV zullen worden ontwikkeld, en welke bestanddelen door Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat Opdrachtgever de bedoelde materialen aanlevert. Opdrachtgever zal de benodigde materialen tijdig aanleveren, met inachtneming van de overeengekomen termijnen en in een door Sellvation marketing BV te bepalen formaat.
- 3.3.3 Sellvation marketing BV is gerechtigd op basis van de haar verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen (grafische) user interface te maken. Sellvation marketing BV kan de verdere ontwikkeling opschorten totdat Opdrachtgever het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.3.4 Indien de te ontwikkelen (grafische) user interface geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal Sellvation marketing BV deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de haar bekende ideeën en uitgangspunten van Opdrachtgever.

3.4 Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

- 3.4.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de maatwerkprogrammatuur (en/of user interface) begrepen.
- 3.4.2 In de vergoeding voor de ontwikkeling is niet begrepen een vergoeding voor de eventueel door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, installatiediensten en aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur met support- of standby-diensten.

3.5 Duur van de terbeschikkingstelling

- 3.5.1 Indien de ontwikkelde maatwerkprogrammatuur (waaronder hier ook wordt verstaan: de [grafische] user interfaces) voornamelijk bedoeld was om gebruikt te worden in samenhang met andere programmatuur die Sellvation marketing BV op grond van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, is de gebruiksduur van de maatwerkprogrammatuur beperkt tot de duur van het gebruiksrecht van die andere programmatuur waarop of waarin de maatwerkprogrammatuur aangebracht werd.
- 3.5.2 In alle andere gevallen is de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur beperkt tot 1 (één) jaar na aflevering van de maatwerkprogrammatuur.

3.6 Onderhoud van maatwerkprogrammatuur

- 3.6.1 Uitsluitend indien en voor zover separaat schriftelijk overeengekomen verricht Sellvation marketing BV het onderhoud van de maatwerkprogrammatuur en/of (grafische) user interfaces. Deze onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de maatwerkprogrammatuur na afloop van de garantieperiode (zoals die is bepaald in artikel 2.7.1) en voor de duur zoals die is vastgelegd in de onderhoudsovereenkomst. Het herstel van fouten wordt uitgevoerd op een wijze en onder de voorwaarden overeengekomen met het bepaalde in artikel 2.7.
- 3.6.2 Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
 - a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - b) wijziging van de programmatuur anders dan door Sellvation marketing BV;
 - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruikersdocumentatie;
 - d) wijzigingen in, of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Sellvation marketing BV valt;
 - e) het nalaten van Opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - f) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Sellvation marketing BV wordt onderhouden;
 - g) andere niet aan Sellvation marketing BV toe te rekenen oorzaken.

3.7 Aansprakelijkheid van Sellvation marketing BV

- 3.7.1 In relatie tot artikel 1.18.1 maakt het ontwikkelen en onderhouden van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces geen deel uit van enige duurovereenkomst.

4 Module "Software-as-a-Service (SaaS) en Geautomatiseerde Gegevensverwerking"

4.1 Toepasselijkheid

- 4.1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de Module "Basis" aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de Module "Basis", van toepassing indien Sellvation marketing BV diensten verricht op het gebied (of onder de naam) van Software-as-a-Service (SaaS) en/of Geautomatiseerde Gegevensverwerking.
- 4.1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Module "Basis" en de Module "Programmatuur en licentie voor gebruik". Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de overige Modules en de bepalingen van de onderhavige Module "Software-as-a-Service (SaaS) en Geautomatiseerde Gegevensverwerking", prevaleren deze laatste.
- 4.1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Software-as-a-Service verstaan: het ter beschikking stellen van programmatuur die eigendom is van Sellvation marketing BV aan Opdrachtgever, waarbij de programmatuur op de infrastructuur van Sellvation marketing BV wordt gehost en waarbij Opdrachtgever de programmatuur via Internet of een ander computernetwerk kan benaderen en gebruiken. Besturing van de programmatuur vindt doorgaans plaats via webbrowsers, APIs of webservices.
- 4.1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Geautomatiseerde Gegevensverwerking verstaan: de verwerking van gegevens met behulp van door Sellvation marketing BV beheerde programmatuur.

4.2 Dienstverlening

- 4.2.1 Aan Opdrachtgever wordt door Sellvation marketing BV een gebruiksrecht verleend voor de in de overeenkomst genoemde programmatuur die in de vorm van Software-as-a-Service aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld. De voorwaarden waaronder het gebruiksrecht wordt verleend (en de gebruiksbeperkingen die daarbij gelden) staan benoemd in de Module "Programmatuur en licentie voor gebruik". Tevens zal Sellvation marketing BV aan Opdrachtgever de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Geautomatiseerde Gegevensverwerking verlenen.
- 4.2.2 Sellvation marketing BV is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 4.2.3 Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Sellvation marketing BV, met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, een back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Sellvation marketing BV zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent gedurende een bij Sellvation marketing BV gebruikelijke termijn. Sellvation marketing BV zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader. Slechts indien schriftelijk overeengekomen is Sellvation marketing BV gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

4.3 Uitvoering dienstverlening

- 4.3.1 Sellvation marketing BV verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Sellvation marketing BV verleende diensten. Indien Sellvation marketing BV op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 4.3.2 Sellvation marketing BV kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Sellvation marketing BV Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van de verandering van de procedures van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever. Maar in dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften.
- 4.3.3 Sellvation marketing BV kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Sellvation marketing BV zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van zulke veranderingen voor zover deze, naar oordeel van Sellvation marketing BV, van belang zijn voor Opdrachtgever. Sellvation marketing BV is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 4.3.4 Sellvation marketing BV kan de dienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Onderhoud dat buitengebruikstelling met zich meebrengt zal zoveel mogelijk op tijden plaatsvinden waarop het systeemgebruik minimaal is, met uitzondering van noodingrepen die plaatsvinden tijdens een storing of calamiteit. Dergelijke noodingrepen zullen terstond gebeuren of op een ander tijdstip dat, naar oordeel van Sellvation marketing BV, beter geschikt is. Sellvation marketing BV zal de buitengebruikstelling, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Opdrachtgever.
- 4.3.5 Indien Sellvation marketing BV dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Sellvation marketing BV te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar (en de resultaten van de verwerking ophalen van) de plaats waar Sellvation marketing BV de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien deze door Sellvation marketing BV worden uitgevoerd of verzorgd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Sellvation marketing BV ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Sellvation marketing BV verstrekte bestanden en informatiedragers voldoen aan de specificaties van Sellvation marketing BV.
- 4.3.6 Alle door Sellvation marketing BV bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of het intellectuele eigendom van Sellvation marketing BV of diens toeleveranciers, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Sellvation marketing BV. Sellvation marketing BV is nimmer gehouden Opdrachtgever een kopie van de programmatuur te verstrekken die in het kader van Software-as-a-Service en/of Geautomatiseerde Gegevensverwerking door Sellvation marketing BV wordt gebruikt.

4.4 Gedragsregels, opschorting en beëindiging

- 4.4.1 Indien Sellvation marketing BV algemeen voor al zijn Opdrachtgevers geldende gedragsregels hanteert, dan zal Sellvation marketing BV die desgevraagd aan Opdrachtgever verstrekken en zal Opdrachtgever verplicht zijn deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal Opdrachtgever zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Opdrachtgever zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

- 4.4.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Sellvation marketing BV steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van Sellvation marketing BV informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan Sellvation marketing BV gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Sellvation marketing BV is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 4.4.1 aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van Sellvation marketing BV te ontzeggen. Sellvation marketing BV is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Sellvation marketing BV jegens Opdrachtgever.
- 4.4.3 Van Sellvation marketing BV kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en Sellvation marketing BV schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.
- 4.4.4 Bij gebreke van tijdige voldoening aan verplichtingen door Opdrachtgever heeft Sellvation marketing BV te allen tijde het recht haar verplichtingen op te schorten en de toegang tot de programmatuur te ontzeggen. Voorts kan Sellvation marketing BV de overeenkomst elektronisch en zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden als Opdrachtgever, na een ingebrekestelling, alsnog nalaat zijn verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.

4.5 Garantie inzake Geautomatiseerde Gegevensverwerking

- 4.5.1 Sellvation marketing BV is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Opdrachtgever zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 4.5.2 Bij gebreken in de resultaten van de Geautomatiseerde Gegevensverwerking die een direct gevolg zijn van de programmatuur of werkzaamheden waarvoor Sellvation marketing BV op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Sellvation marketing BV de Geautomatiseerde Gegevensverwerking herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen. Dit op voorwaarde dat Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven (7) dagen na verkrijging van de resultaten van de Geautomatiseerde Gegevensverwerking, schriftelijk en gedetailleerd aan Sellvation marketing BV kenbaar maakt.
- 4.5.3 Slechts indien gebreken in de Geautomatiseerde Gegevensverwerking aan Sellvation marketing BV toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Sellvation marketing BV en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Opdrachtgever (zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie) zal Sellvation marketing BV de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan Sellvation marketing BV toerekenbare gebreken naar oordeel van Sellvation marketing BV technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Sellvation marketing BV de voor de betreffende Geautomatiseerde Gegevensverwerking door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan Opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de Geautomatiseerde Gegevensverwerking toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

4.6 Verwerking Persoonsgegevens

- 4.6.1 Partijen houden het er voor dat Sellvation marketing BV ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens 'Verwerker' is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en Opdrachtgever 'Verwerkingsverantwoordelijke'. Ingeval er tussen Opdrachtgever en Sellvation marketing BV nog niet eerder een dergelijke overeenkomst is getroffen (of er niet eerder een Bewerkerovereenkomst is getroffen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) die onder de AVG onverminderd van kracht blijft), zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Sellvation marketing BV meewerken aan het opstellen van een Verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in de AVG.
- 4.6.2 Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd in de via Software-as-a-Service aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen programmatuur, en de voor Geautomatiseerde Gegevensverwerking door Sellvation marketing BV gebruikte programmatuur.

- 4.6.3 Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens (zoals de AVG en de Telecommunicatiewet) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van Persoonsgegevens van Betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Sellvation marketing BV zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Sellvation marketing BV begrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

5 Module "Campaign Content Manager (CCM)"

5.1 Toepasselijkheid

- 5.1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de Module "Basis" aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de Module "Basis", van toepassing indien Opdrachtgever de programmatuur met de productnaam "Campaign Content Manager" (kortweg "CCM") door Sellvation marketing BV via Software-as-a-Service voor gebruik ter beschikking gesteld heeft gekregen en er een Overeenkomst tot Gebruik van CCM tussen partijen tot stand is gekomen, of CCM door Opdrachtgever in gebruik is genomen.
- 5.1.2 CCM wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld zoals het ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaat ('as is, as available'). Vanwege de aard van het softwareproduct CCM zijn eveneens de bepalingen van de volgende Modules van toepassing: de Module "Programmatuur en licentie voor gebruik" en de Module "Software-as-a-Service (SaaS) en Geautomatiseerde Gegevensverwerking".
- 5.1.3 Ingeval Opdrachtgever implementaties in of toevoegingen aan CCM verzoekt en Sellvation marketing BV die opdracht accepteert, is eveneens van toepassing de Module "Ontwikkeling en onderhoud van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces". Deze module is eveneens van toepassing als er door Sellvation marketing BV ten behoeve van Opdrachtgever koppelingen geprogrammeerd worden (met behulp van APIs of webservices) tussen CCM en andere systemen die door Opdrachtgever of diens leveranciers worden gebruikt. Deze bepalingen zijn eveneens van toepassing als Opdrachtgever Sellvation marketing BV opdrachten verstrekt waarbij CCM door medewerkers van Sellvation marketing BV wordt gebruikt om de opdrachten voor Opdrachtgever uit te voeren. In al deze gevallen zal er – naast de Overeenkomst tot gebruik van CCM – ook een Overeenkomst tot Opdracht tussen partijen getroffen worden.
- 5.1.4 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Module "Basis" en alle andere, hierboven genoemde Modules. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de overige Modules en de bepalingen van de onderhavige Module "Campaign Content Manager (CCM)", prevaleren deze laatste.

5.2 Begripsbepalingen

- 5.2.1 Campaign Content Manager (kortweg "CCM"): de naam van het softwareproduct waarbinnen een Content Management Systeem (CMS), E-mailmarketing Systeem (EMS) en Customer Relationship Management systeem (CRM) zijn geïntegreerd. CCM is eigendom van Sellvation marketing BV en wordt door Sellvation marketing BV als een SaaS-product aan Opdrachtgever voor gebruik ter beschikking gesteld via het Internet. Opdrachtgever wijst medewerkers aan die toegang tot het systeem moeten krijgen. Deze worden door Sellvation marketing BV geautoriseerd als Gebruiker. Gebruikers kunnen inloggen op CCM en het systeem besturen met behulp van hun webbrowser.
- 5.2.2 Content Management Systeem (CMS): de module binnen CCM waarmee webpagina's kunnen worden samengesteld en websites beheerd.
- 5.2.3 E-mailmarketing Systeem (EMS): de module binnen CCM waarmee e-mails kunnen worden opgemaakt en van waaruit e-mailings kunnen worden verzonden.
- 5.2.4 Customer Relationship Managementsysteem (CRM): de module binnen CCM waarmee gegevens over personen, bedrijven en organisaties kunnen worden geregistreerd, beheerd of anderszins verwerkt.
- 5.2.5 CRM-kaart: de set van CRM-velden en de daarin opgeslagen CRM-veldwaardes die aan een eenheid in het CRM (een persoon, organisatie of bedrijf) zijn toegekend.
- 5.2.6 E-mail: de inhoud van een e-mailbericht (of het sjabloon waarmee die inhoud wordt bepaald), waaronder het afzender-e-mailadres, de onderwerpregel, (html)body (met tekst, plaatjes en hyperlinks) en e-mailheaders. Vanwege de integratie van het EMS met het CRM kan een e-mail op de persoon afgestemde informatie bevatten.

- 5.2.7 E-mailing: het verzenden van een e-mail naar een groep van één of meerdere e-mailadressen. Het adresseren van de e-mailing gebeurt binnen CCM met behulp van een zogenaamd CRM-profiel, waarmee één of meer CRM-kaarten worden geselecteerd op basis van voorwaarden die aan de CRM-veldwaardes worden gesteld.
- 5.2.8 Webpagina: webpagina die is aan te roepen via het Internet door het opvragen van een url. Binnen het CMS wordt een webpagina samengesteld door een Lay-out (waarin de algemene vormgeving is vastgelegd) en daarin één of meerdere Contents (waarbinnen gegevens staan opgeslagen die een webpagina uniek maken) in te laten voegen. Vanwege de integratie van het CMS met het CRM kan een webpagina op de persoon afgestemde informatie bevatten.
- 5.2.9 Website: het geheel aan webpagina's dat via een bepaald domein is aan te roepen.
- 5.2.10 Domain Name System (DNS): het naamgevingssysteem op Internet waarmee netwerken, computers, webservers, mail-servers en andere toepassingen worden geïdentificeerd en kenmerken van de apparaten staan geregistreerd.
- 5.2.11 Domein (of domeinnaam): een naam in het Domain Name System (DNS) die verwijst naar een IP-adres waarmee het unieke apparaat wordt geïdentificeerd waarop een bepaalde toepassing werkzaam is.
- 5.2.12 Application Programming Interface (API): een verzameling methoden die door CCM ter beschikking worden gesteld, en op basis waarvan andere computerprogramma's kunnen communiceren met CCM. Met APIs maakt CCM het mogelijk dat externe systemen een verzoek doen aan CCM, bijvoorbeeld voor het leveren van gegevens uit het CRM of het uitvoeren van een functie in het CMS of EMS.
- 5.2.13 Webservice: een interface van CCM die toegankelijk is via standaard webprotocollen en waarbij wordt gecommuniceerd over het Internet en zonder menselijke tussenkomst. Een webservice is dus een specifieke vorm van een API. CCM's webservice werkt op basis van het Simple Object Access Protocol (SOAP) en verloopt via een beveiligde (https)verbinding.
- 5.2.14 Gebruiker(s): de medewerker(s) van Opdrachtgever die door Opdrachtgever zijn bevoegd tot het gebruik van CCM, en op verzoek van Opdrachtgever door Sellvation marketing BV zijn geautoriseerd en een gebruikersnaam en wachtwoord hebben toegekend gekregen.
- 5.2.15 SMTP- of Enhanced Mail System Status-error code: de code die door de ontvangende mailserver wordt teruggestuurd naar de verzender als de e-mail niet afgeleverd kan worden. De code staat in een zogenaamd bounce-bericht (ook wel Non-Delivery Report/Receipt [NDR], (failed) Delivery Status Notification [DSN], of een Non-Delivery Notification [NDN] genoemd) en bestaat uit een numerieke code waarmee de reden van niet-afleverbaarheid wordt genoemd, bijvoorbeeld "5.1.3" voor "Bad destination mailbox address syntax". Codes van afleverproblemen die van niet-voorbijgaande aard zijn, worden ook wel 'hard bounces' genoemd (codes 5.x.x). Codes van tijdelijke afleveringsproblemen worden 'soft bounces' genoemd (codes 4.x.x).
- 5.2.16 Reputatie: De mate van betrouwbaarheid die aan domeinen en IP-adressen wordt toegekend door partijen die bepalend zijn voor de doorgifte van mail- en webverkeer op het Internet. Reputatie van mailservers wordt bepaald aan de hand van de verhouding tussen het aantal spamklachten, niet-afleverbare e-mailberichten en het e-mailvolume dat door mailservers wordt verzonden. Verder is de configuratie van de mailservers van invloed en of de mailservers geauthentiseerd zijn om namens het afzender-domein e-mails te verzenden (waarbij technieken als spf, senderId en dkim een rol spelen). Reputatie is nauw gerelateerd aan de mate waarin een mailserver in staat is om e-mails af te leveren en daarbij niet geblokkeerd of belemmerd wordt door de ontvangende mailserver(s).

5.3 Prijs en betaling

- 5.3.1 Opdrachtgever betaalt eenmalig opstartkosten, gevolgd door een maandelijks, vaste prijs voor het gebruik van CCM. Daarnaast wordt een vergoeding betaald die variabel is en afhankelijk van zaken zoals het aantal Gebruikers, de afgenomen modules, en verbruikseenheden zoals het aantal CRM-kaarten, webpaginaraadplegingen, verzonden e-mails, opslagruimte en bandbreedte-verbruik.
- 5.3.2 De prijs van de basislicentie, de modules, en de prijs per verbruikseenheid worden bepaald in een prijslijst die onderdeel is van de Overeenkomst tot gebruik van CCM tussen Opdrachtgever en Sellvation marketing BV.

5.4 Gedragsregels inzake het beheer van e-mailadressen en persoonsgegevens

- 5.4.1 Opdrachtgever conformeert zich aan de wetgeving rondom elektronische direct marketing, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet. Verder conformeert Opdrachtgever zich aan de gedragscodes van de Stichting Reclame Code en de DDMA. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het kennisnemen van (veranderingen in) wetgeving die betrekking heeft op elektronische direct marketing en het handelen overeenkomstig het bepaalde in actuele wet- en regelgeving.
- 5.4.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de wijze waarop e-mailadressen worden verzameld en beheerd. E-mailings zullen alleen verzonden worden naar e-mailadressen van individuen van wie Opdrachtgever:
- ondubbelzinnig toestemming heeft verkregen om e-mails toe te zenden (ook wel 'opt-in e-mailadressen' genoemd), of
 - met wie Opdrachtgever een actuele klant-leverancier verhouding heeft, dit laatste blijkend uit een commerciële transactie die niet ouder is dan 1 (één) jaar. Desgevraagd zal Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV onverwijld schriftelijk bewijs van de ondubbelzinnige toestemming of de recente commerciële transactie overleggen.
- 5.4.3 Als er geen sprake is van een actuele klant-leverancier verhouding met de persoon tot wie het e-mailadres behoort, zal Opdrachtgever zodanige maatregelen nemen dat de initieel gegeven toestemming (de 'opt-in') nog eens wordt bevestigd alvorens het e-mailadres te adresseren tijdens e-mailings. Deze zogenaamde 'confirmed opt-in'-procedure kan bestaan uit het verzenden van een e-mail met een link naar een webformulier waarop de initiële opt-in wordt bevestigd en zo de 'confirmed opt-in' wordt vastgelegd. Een alternatief is een ander schriftelijk bewijs van een wilsverklaring.
- 5.4.4 Opdrachtgever zal in geen geval e-mails verzenden naar e-mailadressen van personen die:
- hebben aangegeven geen (of niet langer) e-mails te willen ontvangen uit naam van Opdrachtgever (de zogenaamde 'opt-out e-mailadressen'),
 - die eerder een klacht over misbruik van hun e-mailadres bekend hebben gemaakt bij Opdrachtgever zelf of bij een derde partij die spamklachten registreert (de e-mailadressen met een zogenaamde 'abuse-melding'), of
 - waarvan eerder een SMTP- of Enhanced Mail System Status-errorcode terug werd ontvangen waaruit bleek dat er geen e-mail afgeleverd kan worden (e-mailadressen met een zogenaamde 'bounce'). In geen geval zal Opdrachtgever e-mailadressen in e-mailings betrekken waarvan eerder een 'hard bounce' werd geconstateerd, of e-mailadressen van welke meer dan twee keer een 'soft bounce' werd terugontvangen.
- 5.4.5 Als Opdrachtgever e-mailadressen gebruikt die via derden werden verkregen, garandeert Opdrachtgever dat de wijze van e-mailadresverzameling gebeurd is overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5.4.1 tot en met 5.4.4. In geen geval zal Opdrachtgever e-mailadressen in de systemen van Sellvation marketing BV inbrengen die aangekocht zijn (of gehuurd worden) zonder dat de personen achter die e-mailadressen aantoonbaar toestemming hebben gegeven om e-mails uit naam van Opdrachtgever te willen ontvangen. Desgevraagd zal Opdrachtgever aan Sellvation marketing BV onverwijld schriftelijk bewijs van deze toestemming overleggen.
- 5.4.6 Als Opdrachtgever ook gebruik maakt van andere systemen om e-mailings te verzenden, dan zal Opdrachtgever er telkens voor zorgen dat de gegevens in de systemen van Sellvation marketing BV actueel worden gemaakt alvorens een volgende e-mailing met CCM uit te voeren. Het gaat hier in ieder geval om het inbrengen van de laatstbekende waarden voor de bepaling van de opt-in-, confirmed opt-in, opt-out-, abuse- en SMTP/Enhanced Mail System Status-error codes bij elk e-mailadres dat zich ook in de systemen van Sellvation marketing BV bevindt.
- 5.4.7 Opdrachtgever zal geen Persoonsgegevens aan Sellvation marketing BV aanbieden (of op andere wijze in de systemen van Sellvation marketing BV inbrengen) die in strijd zijn met de AVG. De Persoonsgegevens zullen ook rechtmatig verkregen en overeenkomstig het doel van de informatieverzameling zijn in termen van de AVG.
- 5.4.8 Er zullen nadrukkelijk geen Persoonsgegevens worden aangeboden of ingebracht die ernstige schade kunnen veroorzaken als die informatie onverhoopt in handen van derden komt. Voorbeelden van zulke informatie zijn: toegangscodes tot systemen waarmee commerciële/financiële transacties kunnen worden gedaan, gegevens van banken en kredietinstellingen, medische gegevens, strafrechtelijke gegevens, bijzondere Persoonsgegevens in de zin van de AVG (zoals gegevens over ras, religie, politieke gezindheid, seksualiteit) en andere vormen van – in sociale of economisch zin – gevoelige informatie.
- 5.4.9 Ingeval Opdrachtgever gegevens ter verwerking aanlevert aan Sellvation marketing BV, zal Opdrachtgever ervoor zorgen dat die gegevens voldoen aan het bepaalde in de artikelen 5.4.1 tot en met 5.4.8. Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van de gegevens of de uitvoering van e-mailings op basis van deze gegevens.

5.5 Gedragsregels inzake de inhoud van e-mails

- 5.5.1 Opdrachtgever zal zich aan e-mailontvangers bekend maken met zijn werkelijke identiteit. Dit zal gebeuren door in de e-mailbody correcte bedrijfsgegevens te plaatsen, waaronder minimaal wordt verstaan: de bedrijfs- of handelsnaam waaronder Opdrachtgever momenteel geregistreerd staat bij de Kamer van Koophandel, een link naar een webpagina met contactgegevens (een zogenaamde 'contact'-link), of een telefoonnummer of e-mailadres tot welke e-mailontvangers zich kunnen richten ingeval van vragen of klachten. Voor de opvang van vragen van technische aard adviseert Sellvation marketing BV ook een link naar een 'technical-contact'-webpagina op te nemen.
- 5.5.2 Iedere e-mail zal voorzien worden van een duidelijk herkenbare link naar een webpagina via welke de e-mailontvanger zich kan afmelden voor e-mailings en zijn recht tot verzet kan uitoefenen (een zogenaamde 'opt-out link'). Verder adviseert Sellvation marketing BV iedere e-mail te voorzien van links die verwijzen naar webpagina's met informatie over de wijze waarop Opdrachtgever de persoonsgegevensregistratie beheert (een zogenaamd 'privacy-statement') en het gebruik van cookies (een 'cookie-statement') die door de systemen worden gebruikt. Sellvation marketing BV adviseert tevens, als aanvulling op de privacy-statement, een link op te nemen die verwijst naar een profiel-pagina; vanaf daar kunnen e-mailontvangers hun persoonsgegevens inzien en hun registratie corrigeren of wijzigen.
- 5.5.3 Opdrachtgever zal geen (commercieel) misleidende inhoud in e-mails plaatsen, noch informatie die in strijd is met de goede zeden, discriminerend is, tot geweld aanzet, of als beledigend kan worden aangemerkt. Tevens zal opdrachtgever zich onthouden van het publiceren van:
- informatie die – in sociale, fysieke, emotionele, of economische zin – schade bij ontvangers zou kunnen veroorzaken,
 - inhoud die met onwenselijke handelspraktijken kan worden geassocieerd. Voorbeelden hiervan zijn: pornografie en illegale goederen of diensten (waaronder verboden middelen en kansspelen).

5.6 Gedragsregels inzake DNS-instellingen, mailserver-authenticatie en preventie van reputatieschade

- 5.6.1 De afzender-e-mailadressen die door Opdrachtgever worden gebruikt, zullen behoren tot de eigen domeinen van Opdrachtgever en actief worden beheerd wat betreft de e-mailberichten die daar op terug ontvangen worden. Met actief beheer wordt onder andere bedoeld: het honoreren van verzoeken tot uitschrijving uit het e-mailings-bestand door de e-mailadressen als 'opt-out' te markeren binnen de systemen van Sellvation marketing BV. In geen geval zal Opdrachtgever "no reply"-e-mailadressen gebruiken bij het verzenden van e-mails.
- 5.6.2 Opdrachtgever zal wijzigingen aanbrengen in de DNS-records van de domeinen die door Opdrachtgever als afzender-e-mailadres worden gebruikt binnen de systemen van Sellvation marketing BV. Doel van deze DNS-aanpassing is mailserver-authenticatie (het aanwijzen van Sellvation marketing BV's mailservers als legitieme verzenders van e-mails van Opdrachtgever, bijvoorbeeld met spf) en e-mailsignering (het elektronisch markeren van de inhoud van e-mails om de oorspronkelijkheid van de inhoud te kunnen aantonen, bijvoorbeeld met dkim). Sellvation marketing BV zal voor deze DNS-wijziging instructies geven en Opdrachtgever zal die instructies strikt opvolgen. E-mailings zullen niet eerder verzonden worden dan nadat de DNS-instellingen aantoonbaar effect hebben, en in geen geval eerder dan 24 uur na het aanpassen van de DNS-records.
- 5.6.3 Sellvation marketing BV houdt zich het recht voor om het gebruik door Opdrachtgever van de systemen van Sellvation marketing BV te onderzoeken met als doel oneigenlijk systeemgebruik te signaleren, en spamklachten en reputatieschade te voorkomen. Dit recht tot het doen van onderzoek heeft niet alleen betrekking op het individuele gedrag van de systeemgebruikers die onder gezag van Opdrachtgever werken, maar ook op alle gegevens die in de systemen van Sellvation marketing BV worden ingebracht en met die systemen worden verzameld.
- 5.6.4 Sellvation marketing BV houdt zich het recht voor om zogenaamde feedback loops met Internet Service Providers, leveranciers van (web)maildiensten, en producenten van mail- en anti-spam oplossingen te onderhouden. De e-mailings van Opdrachtgever zullen via die feedback loops worden beoordeeld op parameters die samenhangen met de kwaliteit van het beheer van het e-mailadressenbestand en met de inhoud van e-mails die via de systemen van Sellvation marketing BV worden verzonden.

5.7 Gedragsregels inzake systeembelasting en systeemgebruik

- 5.7.1 Opdrachtgever zal CCM (waaronder de beschikbaar gestelde functionaliteit, bandbreedte en opslagruimte) alleen gebruiken ten behoeve van de door Sellvation marketing BV geleverde producten en diensten. In geen geval zullen de ter beschikking gestelde systemen worden gebruikt om systemen van anderen dan Sellvation marketing BV te voorzien van functionaliteit, bandbreedte of opslagruimte.
- 5.7.2 Als Opdrachtgever gebruik maakt van CCM's APIs of webservices zal Opdrachtgever de verzoeken aan CCM efficiënt programmeren en geen onnodige systeembelasting veroorzaken. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het adequaat aanspreken van de APIs en webservices, evenals voor het treffen van beveiligingsmaatregelen bij de uitwisseling van gegevens tussen CCM en andere systemen.
- 5.7.3 Opdrachtgever zal CCM zodanig gebruiken dat de door hem opgeslagen hoeveelheid informatie en het datatransport niet significant afwijken van de door Sellvation marketing BV aangegeven bandbreedte wat betreft gebruik. Indien dit gebruik naar het oordeel van Sellvation marketing BV significant afwijkt, zal Sellvation marketing BV contact opnemen met Opdrachtgever om specifieke voorwaarden met Opdrachtgever overeen te komen voor het extra gebruik. Als partijen geen overeenstemming bereiken over deze specifieke voorwaarden is Sellvation marketing BV gerechtigd om het gebruik van CCM door Opdrachtgever, na voorafgaande aankondiging, terug te brengen tot de in de overeenkomst opgegeven maxima.
- 5.7.4 Als Opdrachtgever gebruik maakt van de content servers die Sellvation marketing BV aanbiedt, zullen op die servers alleen files geplaatst worden die de webpagina's en/of e-mails uit CCM ondersteunen (en ook alleen maar worden aangevraagd vanuit webpagina's en/of e-mails die afkomstig zijn van CCM). De files zullen alleen grafische elementen bevatten (zoals plaatjes in de formaten .jpg, .png, of .gif) of te downloaden documenten zijn (zoals .pdf-, .doc-, of .xls-files). De files zullen in voldoende mate worden gecomprimeerd, zodat ze geen overbodige systeembelasting veroorzaken. Opdrachtgever zal nadrukkelijk geen files op de content servers plaatsen die uitvoerbare programma-code bevatten (zoals .exe- of .php-files). Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het scannen van de door Opdrachtgever naar de content servers geüploade files op virussen en andere vormen van malware.

5.8 Gedragsregels, opschorting en tussentijdse beëindiging

- 5.8.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.4 is het Sellvation marketing BV toegestaan de toegang tot de systemen van Sellvation marketing BV onmiddellijk te ontnemen, de dienstverlening aan Opdrachtgever op te schorten, of de Overeenkomst tot het gebruik van CCM te beëindigen als:
- e-mailings van Opdrachtgever resultaten laten zien die indicatief zijn voor gebrekkig bestandsbeheer (zoals een percentage niet-afleverbare e-mails van meer dan 10% en e-mails naar zogenaamde 'spamtraps').
 - e-mailings van Opdrachtgever resultaten laten zien die indicatief zijn voor het ongewenst zijn van de e-mails (zoals een percentage opt-outs van meer dan 5%, of een percentage spam- of abuse-meldingen van meer dan 1‰).
 - een klacht over spam of misbruik door een e-mailontvanger wordt gemeld, waarbij Opdrachtgever niet in staat blijkt om schriftelijk bewijs aan Sellvation marketing BV te overleggen waaruit blijkt dat de klacht ongegrond is.
 - het ondervinden van hinder bij Sellvation marketing BV in het leveren van diensten aan anderen dan Opdrachtgever als gevolg van het gedrag of het systeemgebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (andere klanten van) Sellvation marketing BV.
 - gedragingen van Opdrachtgever een storing in het functioneren van Internet, websites en/of e-mailverkeer tot gevolg kunnen hebben, dan wel hinder of schade kunnen toebrengen aan derden.
 - er een vermoeden is van misbruik of van ander oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever.
 - het niet volgen van de instructies die Sellvation marketing BV aan Opdrachtgever en diens Gebruikers geeft.

5.9 Service Level Agreement inzake beveiliging

- 5.9.1 Sellvation marketing BV neemt technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onzorgvuldig, ondeskundig of onrechtmatige gebruik of verwerking, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, en waarbij de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk zijn. Deze maatregelen moeten een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de beperkte gevoeligheid van de Persoonsgegevens die Sellvation marketing als Verwerker verwerkt in termen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De wijze waarop Sellvation marketing BV maatregelen neemt staat benoemd in de Verwerkersovereenkomst die Opdrachtgever en Sellvation marketing BV aangaan (of in de Bewerkersovereenkomst zoals die ten tijde van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) werd getroffen), welke overeenkomst hier als vertrouwelijke informatie wordt aangemerkt.

5.10 Service Level Agreement inzake bewaring van gegevens

- 5.10.1 De systemen van Sellvation marketing BV zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst de basisgegevens bewaren die nodig zijn voor de afhandeling van actuele e-mailings en niet door Gebruikers (of op verzoek van Opdrachtgever door Sellvation marketing BV) verwijderd zijn. Onder deze basisgegevens worden verstaan: de e-mailadressen van contactpersonen in combinatie met hun status wat betreft opt-in, confirmed opt-in, opt-out, en SMTP-/Enhanced Mail System Status-errorcodes. Onder de basisgegevens worden ook verstaan: de webpagina's waarmee contactpersonen hun abonnement op e-mailings kunnen beheren (d.w.z. de webpagina's via welke de opt-in-, confirmed opt-in- en opt-out-procedures worden afgehandeld) en de sjablonen van de e-mails die verzonden werden.
- 5.10.2 Naast (en in relatie tot) de basisgegevens worden statistische data opgeslagen die gerelateerd zijn aan de e-mailadressen die met de e-mailings werden geadresseerd. Het gaat hier onder andere om gegevens over het openen van e-mails, het klikken op links, en het opvragen van webpagina's aan de hand van de links die in de e-mails werden geplaatst. Met behulp van deze data worden onder andere de rapporten met statistische gegevens over e-mailings en website-bezoek gemaakt. Deze statistische data worden voor de periode van minimaal 6 (zes) maanden bewaard.
- 5.10.3 Opdrachtgever blijft --als Verwerkingsverantwoordelijke in termen van de AVG-- eigenaar van de door of namens hem ingebrachte Persoonsgegevens. Opdrachtgever moet zorgdragen voor een adequate naleving van toepasselijke wettelijke bewaartermijnen. Als de bewaartermijnen anders zijn dan in bovengenoemde artikelen aangegeven, zal Opdrachtgever met Sellvation marketing BV een aparte service level agreement treffen.
- 5.10.4 Na beëindiging van de overeenkomst tot gebruik van CCM is Sellvation marketing BV niet gehouden enige informatie die ingebracht werd in de systemen van Sellvation marketing BV, te bewaren.

5.11 Service Level Agreement inzake back-ups

- 5.11.1 Sellvation marketing BV maakt back-ups van CCM. Deze back-ups zijn bedoeld om een volledig systeemherstel te kunnen doen. Deze systeembrede back-ups zullen nimmer aan een Opdrachtgever worden overgedragen, maar alleen door Sellvation marketing BV worden aangewend ingeval van calamiteiten.
- 5.11.2 Opdrachtgever dient met voldoende regelmaat back-ups te maken van de Persoonsgegevens en andere informatie die ingebracht is in de systemen van Sellvation marketing BV en deze back-up buiten de systemen van Sellvation marketing BV op te slaan. Die back-ups kunnen eenvoudig worden gemaakt, bijvoorbeeld door de exportfuncties van CCM te gebruiken.

5.12 Service Level Agreement inzake support en helpdeskondersteuning

- 5.12.1 Voor de duur van de overeenkomst heeft Opdrachtgever recht op Support. Support mag alleen worden aangevraagd door een Gebruiker en omvat het recht op het raadplegen van de door Sellvation marketing BV beschikbaar gestelde documentatie. Verder heeft Opdrachtgever tijdens kantooruren recht op helpdeskondersteuning.

- 5.12.2 Opdrachtgever is gehouden eerst de beschikbaar gestelde documentatie te raadplegen alvorens gebruik te maken van de helpdeskondersteuning. Helpdeskondersteuning omvat uitleg bij vragen over functionaliteit van CCM aan Gebruiker(s), welke via de telefoon of via e-mail wordt gegeven. Helpdeskondersteuning omvat niet:
- a) het beantwoorden van vragen die ook via de documentatie beantwoord worden.
 - b) het (helpen) uitvoeren van handelingen die door Gebruiker(s) zelf kunnen worden verricht, zoals het maken van webpagina's of e-mails en het beheren van CRM-data.
 - c) het (anders) configureren of (anders) inrichten van Opdrachtgever's omgeving in CCM.
 - d) training van Gebruiker(s).
 - e) het koppelen van CCM aan software van derden of het helpen instellen van APIs of webservices.
 - f) het converteren van bestanden, het terugzetten van back-up bestanden, of het uitvoeren van bestandsreparaties.
 - g) het op verzoek van Opdrachtnemer uitbreiden van de functionaliteit van CCM.
 - h) support voor browsers of andere (bedienings)software van andere producenten dan Sellvation marketing BV.
- 5.12.3 Helpdeskondersteuning is gratis voor 1 (één) uur per maand. Als er meer beroep op de helpdeskondersteuning wordt gedaan of als Sellvation marketing BV werkzaamheden met betrekking tot de onder artikel 5.12.2 genoemde zaken verricht, zal Sellvation marketing BV deze werkzaamheden aan Opdrachtgever apart in rekening brengen volgens haar gebruikelijke tarieven.

6 Module "Detachering of het op afstand werken door medewerkers"

6.1 Toepasselijkheid

- 6.1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de Module "Basis" aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de Module "Basis" van toepassing, indien Sellvation marketing BV tegen vergoeding één of meer medewerkers ter beschikking stelt aan Opdrachtgever om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever arbeid te verrichten.
- 6.1.2 De arbeid kan worden verricht op locatie van de Opdrachtgever; in dat geval wordt gesproken van 'detachering'. Als alternatief kan de medewerker vanaf de locatie van Sellvation marketing BV de werkzaamheden verrichten. In dit laatste geval wordt hier van 'op afstand werken' gesproken.
- 6.1.3 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Module "Basis" en (als de inhoud of aard van de arbeid daar betrekking op heeft) met alle andere, hierboven genoemde Modules. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de overige Modules en de bepalingen van de onderhavige Module "Detachering of het op afstand werken door medewerkers", prevaleren deze laatste.

6.2 Dienstverlening

- 6.2.1 Sellvation marketing BV zal de in de overeenkomst tussen partijen aangewezen medewerker aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder zijn leiding en toezicht arbeid te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever.
- 6.2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal de medewerker op basis van veertig uur per week tijdens de voor Sellvation marketing BV gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 6.2.3 Opdrachtgever kan de medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Sellvation marketing BV daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Sellvation marketing BV kan naar haar eigen oordeel de gevraagde instemming onthouden of voorwaarden stellen aan een zodanige wijziging van werkzaamheden.
- 6.2.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de medewerker aan een derde door te lenen of ter beschikking te stellen om voor die derde werkzaam te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met Sellvation marketing BV.
- 6.2.5 Sellvation marketing BV zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker.

6.3 Duur en beëindiging overeenkomst

- 6.3.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde duur. Indien partijen hieromtrent niets zijn overeengekomen, heeft de overeenkomst een looptijd voor onbepaalde duur.
- 6.3.2 Indien de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde duur geldt voor elk der partijen een opzegtermijn zoals overeengekomen. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de opzegtermijn één kalendermaand bedragen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 6.3.3 Indien de overeenkomst is aangegaan voor bepaalde duur wordt de duur van de overeenkomst telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Sellvation marketing BV de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6.3.4 Sellvation marketing BV zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

6.4 Vervanging

- 6.4.1 Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Sellvation marketing BV steeds gerechtigd, na overleg met Opdrachtgever, om deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties.
- 6.4.2 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan Sellvation marketing BV kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Sellvation marketing BV zal aan het verzoek onverwijld en met prioriteit aandacht geven.
- 6.4.3 Sellvation marketing BV staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

6.5 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 6.5.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Opdrachtgever gebruikelijke tijden en duur, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
- 6.5.2 Opdrachtgever zal Sellvation marketing BV zo spoedig mogelijk informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien Opdrachtgever nalaat om Sellvation marketing BV tijdig te informeren, is Opdrachtgever voor de duur van de sluiting van zijn bedrijf of organisatie onverkort aan Sellvation marketing BV het overeengekomen tarief verschuldigd.
- 6.5.3 Opdrachtgever is jegens de ter beschikking gestelde medewerker en Sellvation marketing BV gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.
- 6.5.4 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

6.6 Prijs en betaling

- 6.6.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel buiten de bij Sellvation marketing BV gebruikelijke werkdagen, is Opdrachtgever voor deze uren het overeengekomen extra uurtarief of, bij gebreke van een overeengekomen extra uurtarief, het bij Sellvation marketing BV gebruikelijke extra uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal Sellvation marketing BV Opdrachtgever informeren over de geldende extra uurtarieven.
- 6.6.2 Kosten van woon-werkverkeer zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Sellvation marketing BV gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal Sellvation marketing BV Opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.
- 6.6.3 Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Sellvation marketing BV elke factuur vergezeld doen gaan van een specificatie op basis van urenstaten.
- 6.6.4 Sellvation marketing BV is gerechtigd om de tarieven van de ter beschikking gestelde medewerker aan te passen indien diens functie of taakomschrijving wijzigt. Sellvation marketing BV zal dit schriftelijk uiterlijk dertig dagen voor de ingangsdatum aan Opdrachtgever mededelen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen veertien dagen na datum kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

6.7 Inlenersaansprakelijkheid, overige aansprakelijkheid en vrijwaring

- 6.7.1 Sellvation marketing BV is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met Opdrachtgever te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Sellvation marketing BV vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de Belastingdienst danwel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Sellvation marketing BV onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Sellvation marketing BV. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Sellvation marketing BV verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.
- 6.7.2 Sellvation marketing BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.
- 6.7.3 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de tussen Sellvation marketing BV en Opdrachtgever aangegane overeenkomst.

7 Module "Qiri"

7.1 Toepasselijkheid

- 7.1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit de Module "Basis" aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de Module "Basis", van toepassing indien Opdrachtgever de programmatuur met de productnaam "Qiri" door Sellvation marketing BV via Software-as-a-Service voor gebruik ter beschikking gesteld heeft gekregen en er een Overeenkomst tot Gebruik van Qiri tussen partijen tot stand is gekomen, of Qiri door Opdrachtgever in gebruik is genomen.
- 7.1.2 Qiri wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld zoals het ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst bestaat ('as is, as available'). Vanwege de aard van het softwareproduct Qiri zijn eveneens de bepalingen van de volgende Modules van toepassing: de Module "Programmatuur en licentie voor gebruik" en de Module "Software-as-a-Service (SaaS) en Geautomatiseerde Gegevensverwerking".
- 7.1.3 Ingeval Opdrachtgever implementaties in of toevoegingen aan Qiri verzoekt en Sellvation marketing BV die opdracht accepteert, is eveneens van toepassing de Module "Ontwikkeling en onderhoud van maatwerkprogrammatuur en (grafische) user interfaces". Deze module is eveneens van toepassing als er door Sellvation marketing BV ten behoeve van Opdrachtgever koppelingen geprogrammeerd worden (met behulp van APIs of Webservices) tussen Qiri en andere systemen die door Opdrachtgever of diens leveranciers worden gebruikt. Deze bepalingen zijn eveneens van toepassing als Opdrachtgever Sellvation marketing BV opdrachten verstrekt waarbij Qiri door medewerkers van Sellvation marketing BV wordt gebruikt om de opdrachten voor Opdrachtgever uit te voeren. In al deze gevallen zal er – naast de Overeenkomst tot gebruik van Qiri – ook een Overeenkomst tot Opdracht tussen partijen getroffen worden.
- 7.1.4 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Module "Basis" en alle andere, hierboven genoemde Modules. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de overige Modules en de bepalingen van de onderhavige Module "Qiri", prevaleren deze laatste.

7.2 Begripsbepalingen

- 7.2.1 Qiri: het softwareproduct dat transactiegegevens en marketingdata analyseert en op de (potentiële) klant afgestemde suggesties voor (product)aankopen doet. Qiri is eigendom van Sellvation marketing BV en wordt door Sellvation marketing BV als een SaaS-product aan Opdrachtgever voor gebruik ter beschikking gesteld. Opdrachtgever heeft het recht zijn transactie- en marketingdata door Qiri te laten inlezen en analyseren. Verder hebben Opdrachtgever's Gebruikers het recht om de (product)suggesties die Qiri doet, in de user interface van Qiri te bekijken en via Qiri's API op te vragen voor verwerking in Opdrachtgever's systemen.
- 7.2.2 Algoritme(s): alle stappen die Qiri neemt (en de formules en parameters die zij daarvoor moet berekenen en opslaan in Qiri's files en databases) om op basis van de Basisgegevens (de input voor Qiri) een bepaalde (product)suggestie (de output van Qiri) te kunnen communiceren via haar Webservices, API en graphical user interface. Qiri bevat Algoritmes voor onder andere up-, cross- en deep-selling. De Algoritmes (en de daaruit afgeleide (tussen)uitkomsten) zijn eigendom van Sellvation marketing BV en moeten gezien worden als bedrijfsgeheim. De werking van Qiri en haar Algoritmes worden hier nadrukkelijk aangemerkt als vertrouwelijke informatie die Opdrachtgever geheim zal houden.
- 7.2.3 Gebruiker(s): de medewerker(s) van Opdrachtgever die door Opdrachtgever zijn bevoegd tot het gebruik van Qiri, en op verzoek van Opdrachtgever door Sellvation marketing BV zijn geautoriseerd en een gebruikersnaam en wachtwoord hebben toegekend gekregen. Gebruikers kunnen inloggen op Qiri, het systeem besturen met behulp van hun webbrowser, en via de API (product)suggesties opvragen. Ook kunnen zij API-tokens (laten) verstrekken aan leveranciers van Opdrachtgever, waarmee zij die leveranciers in staat stellen om Qiri's API aan te spreken en (product)suggesties op te vragen.

- 7.2.4 Application Programming Interface (API): een verzameling methoden die door Qiri ter beschikking wordt gesteld, en op basis waarvan andere computerprogramma's kunnen communiceren met Qiri. Met APIs maakt Qiri het mogelijk dat externe systemen een verzoek doen aan Qiri, bijvoorbeeld voor het opvragen van (product)suggesties uit Qiri of het uitvoeren van een functie in Qiri.
- 7.2.5 Webservice: een interface van Qiri die toegankelijk is via standaard webprotocollen en waarbij wordt gecommuniceerd over het Internet, zonder menselijke tussenkomst. Een Webservice is dus een specifieke vorm van een API. Qiri's Webservice verloopt via een beveiligde (https)verbinding.
- 7.2.6 Basisgegevens (voor verwerking door Qiri): de transactiegegevens (zoals orders en orderregels) en marketingdata die door de Opdrachtgever worden aangeleverd voor verwerking door Qiri, samen met de identificatiecodes die als 'foreign key' c.q. 'koppelgegeven' functioneren in relatie tot Persoons- en productgegevens. Al deze gegevens zijn de brongegevens waarop Qiri haar Algoritmes en formules toepast met als doel (product)suggesties te kunnen teruggeven aan (systemen van) Opdrachtgever.

7.3 Prijs en betaling

- 7.3.1 Opdrachtgever betaalt eenmalig opstartkosten voor Qiri, gevolgd door maandelijkse vaste en variabele kosten.
- 7.3.2 De vergoedingen voor het gebruik van Qiri worden bepaald in een prijslijst die onderdeel is van de Overeenkomst tot gebruik van Qiri tussen Opdrachtgever en Sellvation marketing BV.

7.4 Gedragsregels inzake Persoonsgegevens

- 7.4.1 Opdrachtgever conformeert zich aan de wetgeving rondom elektronische direct marketing, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet. Verder conformeert Opdrachtgever zich aan de Gedragscodes van de Stichting Reclame Code en de DDMA. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het kennisnemen van (veranderingen in) wetgeving die betrekking heeft op elektronische direct marketing en het handelen overeenkomstig het bepaalde in actuele wet- en regelgeving.
- 7.4.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de wijze waarop Persoonsgegevens worden verzameld en beheerd. Opdrachtgever zal uitsluitend Persoonsgegevens aan (de systemen van) Sellvation marketing BV aanbieden die rechtmatig verkregen zijn en overeenkomstig het doel van de informatieverzameling in de zin van de AVG. Opdrachtgever zal er ook voor zorgen dat Betrokkenen hun rechten kunnen uitoefenen zoals die zijn vastgelegd in de AVG. Dat houdt in elk geval in dat Opdrachtgever:
 - a) Geen Persoonsgegevens zal inbrengen als de rechtsgrond voor de verwerking van Persoonsgegevens ontbreekt. Als geldige rechtsgrond wordt beschouwd: het hebben verkregen van toestemming van de Betrokkene voor het verwerken van diens gegevens met geautomatiseerde systemen zoals Qiri. Dit wordt ook wel een 'opt-in' voor de automatische gegevensverwerking met Qiri genoemd.
 - b) Geen Persoonsgegevens zal inbrengen van Betrokkenen als zij hebben aangegeven hun gegevens niet (of ten dele niet) door geautomatiseerde systemen te willen laten verwerken.
 - c) Persoonsgegevens zal (laten) verwijderen uit Qiri als Betrokkenen op een enig moment ervoor kiezen om hun gegevens te laten verwijderen of hun toestemming voor (verdere) gegevensverwerking in te trekken. Qiri ondersteunt het verwijderen van Persoonsgegevens met speciaal daarvoor geprogrammeerde 'Qiri opt-out'-functionaliteit.
- 7.4.3 Er zullen nadrukkelijk geen Persoonsgegevens worden aangeboden of ingebracht die ernstige schade kunnen veroorzaken als die informatie onverhoopt in handen van derden komt. Voorbeelden van zulke informatie zijn: toegangscodes tot systemen waarmee commerciële/financiële transacties kunnen worden gedaan, gegevens van banken en kredietinstellingen, medische gegevens, strafrechtelijke gegevens, bijzondere Persoonsgegevens in de zin van de AVG (zoals gegevens over ras, religie, politieke gezindheid, seksualiteit) en andere vormen van – in sociale of economisch zin – gevoelige informatie.
- 7.4.4 Opdrachtgever vrijwaart Sellvation marketing BV tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van de gegevens die Opdrachtgever zelf inbrengt (of laat inbrengen) in de systemen van Sellvation marketing BV.

7.5 Gedragsregels inzake systeembelasting en systeemgebruik

- 7.5.1 Opdrachtgever zal Qiri (waaronder de beschikbaar gestelde functionaliteit, bandbreedte en opslagruimte) alleen gebruiken ten behoeve van de door Sellvation marketing BV geleverde producten en diensten. In geen geval zullen de ter beschikking gestelde systemen worden gebruikt om systemen van anderen dan Sellvation marketing BV te voorzien van functionaliteit, bandbreedte of opslagruimte.
- 7.5.2 Als Opdrachtgever gebruik maakt van Qiri's APIs of Webservices zal Opdrachtgever de verzoeken aan Qiri efficiënt programmeren en geen onnodige systeembelasting veroorzaken. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het adequaat aanspreken van de APIs en Webservices, evenals voor het treffen van beveiligingsmaatregelen bij de uitwisseling van gegevens tussen Qiri en andere systemen.
- 7.5.3 Opdrachtgever zal Qiri zodanig gebruiken dat de door hem opgeslagen hoeveelheid informatie en het datatransport niet significant afwijken van de door Sellvation marketing BV aangegeven bandbreedte. Indien dit gebruik naar het oordeel van Sellvation marketing BV significant afwijkt, zal Sellvation marketing BV contact opnemen met Opdrachtgever om specifieke voorwaarden met Opdrachtgever overeen te komen voor het extra gebruik. Als partijen geen overeenstemming bereiken over deze specifieke voorwaarden is Sellvation marketing BV gerechtigd om het gebruik van Qiri door Opdrachtgever, na voorafgaande aankondiging, terug te brengen tot de in de overeenkomst opgegeven maxima.

7.6 Gedragsregels, opschorting en tussentijdse beëindiging

- 7.6.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.4 is het Sellvation marketing BV toegestaan de toegang tot de systemen van Sellvation marketing BV onmiddellijk te ontnemen, de dienstverlening aan Opdrachtgever op te schorten, of de Overeenkomst tot het gebruik van Qiri te beëindigen als:
 - a) een klacht over onrechtmatig gebruik door een derde wordt gemeld, waarbij Opdrachtgever niet in staat blijkt om schriftelijk bewijs aan Sellvation marketing BV te overleggen waaruit blijkt dat de klacht ongegrond is.
 - b) het ondervinden van hinder bij Sellvation marketing BV in het leveren van diensten aan anderen dan Opdrachtgever als gevolg van het gedrag of het systeemgebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (andere klanten van) Sellvation marketing BV.
 - c) er een vermoeden is van misbruik of van ander oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever.
 - d) het niet volgen van de instructies die Sellvation marketing BV aan Opdrachtgever en diens Gebruikers geeft.

7.7 Service Level Agreement inzake beveiliging

- 7.7.1 Sellvation marketing BV neemt technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onzorgvuldig, ondeskundig of onrechtmatige gebruik of verwerking, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, en waarbij de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk zijn. Deze maatregelen moeten een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de beperkte gevoeligheid van de Persoonsgegevens die Sellvation marketing als Verwerker verwerkt in termen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De wijze waarop Sellvation marketing BV maatregelen neemt staat benoemd in de Verwerkersovereenkomst die Opdrachtgever en Sellvation marketing BV aangaan (of in de Bewerkersovereenkomst zoals die ten tijde van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) werd getroffen), welke overeenkomst hier als vertrouwelijke informatie wordt aangemerkt.

7.8 Service Level Agreement inzake bewaring van gegevens

- 7.8.1 Teneinde Qiri nauwkeurige en actuele (product)suggesties te kunnen laten doen, worden de Basisgegevens gedurende de looptijd van de Overeenkomst bewaard.
- 7.8.2 De Basisgegevens (of delen daarvan) kunnen op verzoek van Opdrachtgever door Sellvation marketing BV uit Qiri verwijderd worden. Dit heeft wel een beperking van de resultaten tot gevolg.

- 7.8.3 Opdrachtgever blijft -als Verwerkingsverantwoordelijke in termen van de AVG- eigenaar van de door of namens hem ingebrachte Persoonsgegevens en transactiegegevens. Opdrachtgever moet zorgdragen voor een adequate naleving van toepasselijke wettelijke bewaartermijnen. Als de bewaartermijnen anders zijn dan in bovengenoemde artikelen aangegeven, zal Opdrachtgever met Sellvation marketing BV een aparte service level agreement treffen.
- 7.8.4 Naast (en in relatie tot) de Basisgegevens worden parameters en (tussen)uitkomsten gegenereerd met Qiri's Algoritmes. Met behulp van deze gegevens worden onder andere de API-requests afgehandeld. Deze door Qiri gegenereerde gegevens worden net zo lang bewaard, totdat het opnieuw inlezen van Basisgegevens tot nieuwe uitkomsten uit Algoritmes leidt.
- 7.8.5 Opdrachtgever dient de (product)suggesties van Qiri uitsluitend via Qiri's API aan te vragen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan kopieën van de door Qiri gegenereerde gegevens op te slaan of aan derden te verstrekken, zonder daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming van Sellvation marketing BV te hebben verkregen.
- 7.8.6 Na beëindiging van de overeenkomst tot gebruik van Qiri is Sellvation marketing BV niet gehouden enige informatie die ingebracht werd in de systemen van Sellvation marketing BV, te bewaren.

7.9 Service Level Agreement inzake back-ups

- 7.9.1 Sellvation marketing BV maakt back-ups van Qiri. Deze back-ups zijn bedoeld om een volledig systeemherstel te kunnen doen. Deze systeembrede back-ups zullen nimmer aan een Opdrachtgever worden overgedragen, maar alleen door Sellvation marketing BV worden aangewend in geval van calamiteiten.
- 7.9.2 Opdrachtgever dient met voldoende regelmaat back-ups te maken van de Persoonsgegevens en alle andere (Basis)gegevens die hij inbrengt in de systemen van Sellvation marketing BV, en deze back-ups buiten de systemen van Sellvation marketing BV op te slaan.

7.10 Service Level Agreement inzake support en helpdeskondersteuning

- 7.10.1 Voor de duur van de overeenkomst heeft Opdrachtgever recht op Support. Support mag alleen worden aangevraagd door een Gebruiker en omvat het recht op het raadplegen van de door Sellvation marketing BV beschikbaar gestelde documentatie. Verder heeft Opdrachtgever tijdens kantooruren recht op helpdeskondersteuning.
- 7.10.2 Opdrachtgever is gehouden eerst de beschikbaar gestelde documentatie te raadplegen alvorens gebruik te maken van de helpdeskondersteuning. Helpdeskondersteuning omvat uitleg bij vragen over functionaliteit van Qiri aan Gebruiker(s), welke via de telefoon of via e-mail wordt gegeven. Helpdeskondersteuning omvat niet:
 - a) het beantwoorden van vragen die ook via de documentatie beantwoord worden.
 - b) het (helpen) uitvoeren van handelingen die door Gebruiker(s) zelf kunnen worden verricht, zoals het inladen van transactiegegevens.
 - c) het (anders) configureren of (anders) inrichten van Opdrachtgever's omgeving in Qiri.
 - d) training van Gebruiker(s).
 - e) het koppelen van Qiri aan software van derden of het helpen instellen van APIs of Webservices.
 - f) het converteren van bestanden, het terugzetten van back-up bestanden, of het uitvoeren van bestandsreparaties.
 - g) het op verzoek van Opdrachtnemer uitbreiden van de functionaliteit van Qiri.
 - h) support voor browsers of andere (bedienings)software van andere producenten dan Sellvation marketing BV.
- 7.10.3 Helpdeskondersteuning is gratis voor 1 (één) uur per maand. Als er meer beroep op de helpdeskondersteuning wordt gedaan of als Sellvation marketing BV werkzaamheden met betrekking tot de onder artikel 7.10.2 genoemde zaken verricht, zal Sellvation marketing BV deze werkzaamheden aan Opdrachtgever apart in rekening brengen volgens haar gebruikelijke tarieven.