

Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden van Triple Cloud Services BV, een besloten vennootschap naar Nederlands recht, gevestigd en kantoorhoudende te Alkmaar, Nederland, hierna: "Triple Cloud Services".

Deze algemene voorwaarden (hierna de "Algemene Voorwaarden") zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76625370.

Artikel 1: Toepasselijkheid, aanbiedingen, totstandkoming overeenkomst

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Triple Cloud Services goederen en/of diensten aan de klant levert.
- 1.2 Tenzij door Triple Cloud Services schriftelijk anders is aangegeven, zijn alle aanbiedingen van Triple Cloud Services vrijblijvend.

Artikel 2: Prijzen en betaling

- 2.1 Alle genoemde prijzen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere overheidsheffingen zoals roerende voorheffingen.
- 2.2 Triple Cloud Services is gerechtigd om de overeengekomen prijzen jaarlijks met ingang van de eerste dag van het kalenderjaar te indexeren conform de consumentenprijsindex gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 2.3 Indien geen betalingstermijn is overeengekomen, geldt een betalingstermijn van 30 dagen.
- 2.4 Indien uit de overeenkomst blijkt dat de klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover Triple Cloud Services hoofdelijk verbonden tot nakoming van de verplichtingen onder de overeenkomst.

Artikel 3: Levertermijnen

- 3.1 Triple Cloud Services spant zich er redelijkerwijs voor in, overeengekomen (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Triple Cloud Services is in ieder geval niet gebonden aan (leverings)termijnen en/of (oplever)data indien deze niet kunnen worden behaald ten gevolge van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Triple Cloud Services liggen of indien de klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet (tijdig) nakomt. Triple Cloud Services is voorts niet gebonden aan (leverings)termijnen en/of (oplever)data als partijen een wijziging van de inhoud, omvang of wijze van uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen.
- 3.2 Triple Cloud Services komt in geval van het niet halen van een (oplever)termijn en of (oplever)datum eerst in verzuim nadat de klant Triple Cloud Services schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een zo gespecificeerd en volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming, waarbij de klant Triple Cloud Services een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken.

Artikel 4: Uitvoering, garantie

- 4.1 Triple Cloud Services voert haar diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Triple Cloud Services uitdrukkelijk een specifiek, voldoende bepaald resultaat heeft toegezegd en het behalen van dit resultaat als resultaatsverplichting in deze overeenkomst wordt genoemd.
- 4.2 In geval van ontwikkeling van software waarbij partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld Agile/Scrum), aanvaarden partijen dat de specificaties bij aanvang van de werkzaamheden niet (volledig) vaststaan en gedurende de werkzaamheden in overleg tussen partijen worden aangepast conform de overeengekomen werkwijze. De klant draagt zorg voor een actieve inhoudelijke inbreng en medewerking, onder meer voor wat betreft besluitvorming en het testen. De klant levert en is verantwoordelijk voor de Product Owner.
- 4.3 In geval van levering van software zal Triple Cloud Services zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, voor zover deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gespecificeerd en schriftelijk aan Triple Cloud Services zijn gemeld. Triple Cloud Services is nimmer gehouden tot herstel van verloren of verminkte gegevens. Ter zake van fouten die na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, heeft Triple Cloud Services geen enkele verplichting, tenzij tussen partijen een afzonderlijke onderhoudsovereenkomst is gesloten met een zodanige plicht tot herstel.
- 4.4 Vanwege de aard van de dienstverlening staat Triple Cloud Services er niet voor in dat de dienst en/of software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd en/of dat de dienst en/of software altijd effectief werkt in samenhang met software en/of hardware van derde partijen en updates daarvan.
- 4.5 Daar waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en reproduceerbaar is. Met betrekking tot andere gebreken in of aan de software dan fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden heeft Triple Cloud Services geen enkele verplichting.
- 4.6 De klant staat in voor de volledigheid en juistheid van de aan Triple Cloud Services verstrekte informatie.

Artikel 5: Intellectuele eigendomsrechten

- 5.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op software en materialen die op grond van de overeenkomst zijn ontwikkeld of aan klant ter beschikking zijn gesteld, zoals hardware, websites, databestanden, analyses, documentatie, ontwerpen, rapporten, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Triple Cloud Services, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar aan derden. Het gebruiksrecht van klant omvat niet de

- broncode van de software. De broncode van de software wordt nimmer aan de klant ter beschikking gesteld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.2 Indien alle ontwerp- en ontwikkelkosten met betrekking tot de software volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de software.
- 5.3 Indien Triple Cloud Services software van derden aan klant ter beschikking stelt, zijn voor wat betreft die software, de licentievoorwaarden van de betreffende derden in de relatie tussen Triple Cloud Services en klant van toepassing, in afwijking van de met die voorwaarden conflicterende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.
- 5.4 Voor zover partijen overeenkomen dat rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot specifiek voor de klant ontwikkelde software, databestanden, websites, apparatuur en/of andere materialen, over worden gedragen aan de klant, tast dit het recht c.q. de mogelijkheid van Triple Cloud Services niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende algoritmen, algemene beginselen, onderdelen, ideeën, ontwerpen, documentatie, programmeertalen, protocollen, werken, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking, voor zichzelf of voor derden voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren.

Artikel 6: Aansprakelijkheid, vrijwaring

- 6.1 De totale aansprakelijkheid van Triple Cloud Services wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende overeenkomsten of uit enige andere hoofde, daaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting en/of aansprakelijkheid op grond van een vrijwaringverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst overeengekomen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst overeengekomen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Triple Cloud Services uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 150.000 (honderdvijftigduizend euro).
- 6.2 De aansprakelijkheid van Triple Cloud Services voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde winst, verminderde goodwill, gemiste besparingen, schade als gevolg van boetes, bedrijfsstagnatie, claims en aanspraken van afnemers of partners van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Triple Cloud Services in opdracht van de klant gebruikte software van derden, zaken of andere materialen en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Triple Cloud Services voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Aansprakelijkheid van Triple Cloud Services wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten.
- 6.3 De beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Triple Cloud Services.
- 6.4 Indien nakoming nog mogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Triple Cloud Services wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts nadat de klant Triple Cloud Services onverwijld schriftelijk en onderbouwd in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gegeven, en Triple Cloud Services ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen.
- 6.5 De klant dient schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Triple Cloud Services te melden, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt. De vordering tot schadevergoeding tegen Triple Cloud Services vervalt eveneens door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de klant binnen genoemde termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade tegen Triple Cloud Services heeft ingesteld.
- 6.6 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen die Triple Cloud Services bij de uitvoering van de overeenkomst inschakelt.

Artikel 7: Acceptatie

- 7.1 In geval van ontwikkeling van software is de klant gehouden het geleverde te testen binnen veertien dagen na aflevering, waarbij de klant toetst of de afgeleverde software beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tijdens de testperiode is het de klant niet toegestaan de software voor operationele of productieve doeleinden te gebruiken. De klant zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Triple Cloud Services rapporteren.
- 7.2 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b. indien Triple Cloud Services vóór het einde van de testperiode het testrapport als bedoeld in artikel 7.3 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld.
- In afwijking hiervan zal de software, indien klant daarvan enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 7.3 Indien gedurende de acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal de klant Triple Cloud Services niet later dan op de laatste dag van de testperiode hiervan op de hoogte stellen door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport. Triple Cloud Services zal zich naar beste vermogen inspannen om deze fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 7.4 De klant mag acceptatie van de software niet onthouden 1) op gronden die geen verband houden met de schriftelijk tussen partijen overeengekomen specificaties of 2) wegens het bestaan van fouten die operationele of productieve ingebruikname van de software niet in de weg staan, onverminderd de garantieverplichting van Triple Cloud Services op grond van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden. Acceptatie van software en/of designs mag voorts niet worden onthouden in verband met eigenschappen die enkel subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals esthetische aspecten en vormgeving van gebruikersinterfaces.7.5 Bij levering van software in delen of fases, laat de niet acceptatie van een onderdeel en/of een bepaalde fase een eventuele acceptatie van een ander onderdeel en/of eerdere fase onverlet.

- 7.6 Met acceptatie van de software is Triple Cloud Services gekweten voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de ontwikkeling en levering van de software, onverminderd haar verplichtingen op grond van de garantieregeling in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 8: Verwerking van gegevens; hosting services

- 8.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die door Triple Cloud Services conform de instructies van de klant worden verwerkt, ligt uitsluitend bij klant. Klant staat er jegens Triple Cloud Services voor in dat deze verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van derden. Klant vrijwaart Triple Cloud Services tegen claims van derden in verband met deze gegevens.
- 8.2 Indien de overeenkomst voorziet in een vorm van informatiebeveiliging dan zal die beveiliging aan de schriftelijk overeengekomen specificaties voldoen. Triple Cloud Services staat er echter niet voor in dat die informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien in de overeenkomst geen uitdrukkelijk omschreven beveiliging is opgenomen, dan zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat gelet op de gevoeligheid van de gegevens, de stand van de techniek, en de in verband met de beveiliging te maken kosten niet onredelijk is.
- 8.3 Ingeval van managed hosting of managed services door Triple Cloud Services gelden voorts de volgende voorwaarden:
- 8.3.1 Klant zal rechten van derden eerbiedigen, waaronder in het bijzonder rechten van intellectuele eigendom en privacy rechten. Klant zal zich voorts geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 8.3.2 Klant zal kennelijk onrechtmatige informatie onverwijld verwijderen indien Triple Cloud Services daarom verzoekt, bij gebreke waarvan Triple Cloud Services gerechtigd is om de toegang tot deze informatie te blokkeren of deze te verwijderen. Triple Cloud Services is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 8.3.3 Triple Cloud Services is niet aansprakelijk voor updates van door de klant geleverde applicaties en andere software (bijvoorbeeld content management systems) en het niet functioneren daarvan ten gevolge van uitgerolde patches en updates.

Artikel 9: Overmacht

- 9.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige garantieverplichting en/of vrijwaringsverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Triple Cloud Services, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Triple Cloud Services zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van software, zaken, apparatuur, of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Triple Cloud Services is voorgeschreven, (iv) elektriciteitsstoring, (v) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) overheidsmaatregelen, (vii) oorlog, (viii) omstandigheden buiten de controlesfeer van partijen.
- 9.2 Elk der partijen heeft het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden indien een overmachtsituatie langer duurt dan negentig dagen. Al hetgeen op grond van de overeenkomst gepresteerd is wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 10: Meerwerk

- 10.1 Werkzaamheden c.q. diensten verricht door Triple Cloud Services op verzoek of met voorafgaande instemming van klant die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten vallen, worden door de klant vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan conform de gebruikelijke tarieven van Triple Cloud Services.

Artikel 11: Geheimhouding en overname van personeel

- 11.1 Partijen 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 en slechts gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
- 11.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar na het einde daarvan, zullen partijen zich er van onthouden om medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst te nemen of voor zich te laten werken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Artikel 12: (Tussentijdse) beëindiging van het contract; overdracht

- 12.1 Een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan kan door de klant niet tussentijds worden opgezegd.
- 12.2 Ieder der partijen kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij surséance van betaling wordt verleend of het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd. Ieder recht van gebruik van aan klant ter beschikking gestelde software, websites en dergelijke vervalt ingeval van faillissement van klant.
- 12.3 Elk der partijen kan de overeenkomst slechts ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien zij de andere partij schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een zo gespecificeerd en volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken en de andere partij blijft tekortschieten in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Indien in het geval van ontbinding op grond van dit artikel de klant reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, dan zullen deze prestaties en de daarmee

- samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn voor zover deze prestaties voldoen aan de overeenkomst.
- 12.4 Overeenkomsten voor bepaalde tijd tussen de klant en Triple Cloud Services, worden na afloop van de bepaalde termijn verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van 3 kalendermaanden, indien geen van de partijen zich op het einde van de overeenkomst heeft beroepen.
- 12.5 Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

Artikel 13: Beschikbaarheid

- 13.1 Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwing lating van buitengebruikstelling wegens vooraf aangekondigd onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Triple Cloud Services zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst.

Artikel 14: Toepasselijk recht, bevoegde rechter

- 14.1 De overeenkomsten tussen Triple Cloud Services en klant worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 14.2 Geschillen welke tussen Triple Cloud Services en klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Triple Cloud Services en klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden uitsluitend beslecht door de rechtbank Noord-Holland, Nederland.
