

Adres
Rietbaan 10 - 2908 LP
Capelle aan den IJssel

Online
contact@shift2.nl
www.shift2.nl



Algemene Voorwaarden

together we improve



Inhoud

Versiebeheer	3
Algemene Voorwaarden SHIFT2 B.V	4
Artikel 1 – Begrippen	4
Artikel 2 – Toepasselijkheid	4
Artikel 3 – Het Aanbod	5
Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst	5
Artikel 5 – Duur van de overeenkomst	5
Artikel 6 – Meerwerk en wijzigingen	6
Artikel 7 – Prijzen en betaling	6
Artikel 8 – Incassobeleid	7
Artikel 9 – Uitvoering van de overeenkomst	7
Artikel 10 - Programmatuur	7
Artikel 11 - Projectmanagement	8
Artikel 12 - Adviezen	8
Artikel 13 – Verplichtingen Opdrachtgever	9
Artikel 14 – (Op)Levering	9
Artikel 15 – Risico overgang	10
Artikel 16 – Acceptatie Applicatie	10
Artikel 17 – Garantie	10
Artikel 18 – Licentie	11
Artikel 19 – Onderhoud	11
Artikel 20 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging	12
Artikel 21 - Notice en takedown	12
Artikel 22 – Opschorting	13
Artikel 23 – Overmacht	13
Artikel 24 – Beperking van aansprakelijkheid	13
Artikel 25 – Beëindiging van de overeenkomst	14
Artikel 26 – Geheimhouding	14
Artikel 27 – Intellectuele Eigendomsrechten	14
Artikel 28 – Vrijwaring en juistheid van informatie	15
Artikel 29 – Klachten	15
Artikel 30 – Toepasselijk recht	15



Versiebeheer

Versie	Datum	Omschrijving wijziging	Auteur(s)
1.0	11-12-2024	Gedeponeerde versie Kamer van Koophandel	Martijn el Mekawi / Emiel Duiniveld



Algemene Voorwaarden SHIFT2 B.V

Besloten Vennootschap Shift2 (hierna: **Shift2**) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32078219 en gevestigd aan de Rietbaan 10, 2908 LP Capelle aan den IJssel.

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- 1) **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- 2) **Opdrachtgever:** Bedrijf die Shift2 heeft aangesteld, projecten aan Shift2 heeft verleend voor Diensten die door Shift2 worden uitgevoerd, of waaraan Shift2 een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
- 3) **Applicatie:** De ontwikkelde Applicatie door Shift2.
- 4) **Acceptatietest:** Een acceptatietest is een test om de Applicatie wel of niet te accepteren.
- 5) **Dienstverlener:** de rechtspersoon die diensten (op afstand) aan opdrachtgever aanbiedt, hierna: Shift2.
- 6) **Aanbod:** Ieder schriftelijk aanbod aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Dienstverlener.
- 7) **Diensten:** de diensten die Shift2 aanbiedt zijn Softwarediensten, implementatie, advies en onderhoud.
- 8) **Opdracht:** de uitvoering van de overeenkomst door Shift2 terzake de door de klant aangevraagde diensten.
- 9) **Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
- 10) **Softwarediensten:** het door Shift2 beschikbaar stellen en houden van de Applicatie.
- 11) De **website** die door Shift2 gebruikt wordt is <https://www.Shift2.nl>.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Shift2, elke Overeenkomst tussen Shift2 en Opdrachtgever en op elke Dienst die door Shift2 wordt aangeboden.
- 2) Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Shift2 aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
- 3) Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met Shift2 is overeengekomen. De voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 4) Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
- 5) De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
- 6) Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
- 7) Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden. De afspraken in de Overeenkomst zijn leidend, en gaan boven deze algemene voorwaarden.
- 8) De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
- 9) De rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen tenzij Shift2 uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat Shift2 vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
- 10) Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
- 11) In het geval Shift2 niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.



- 12) In geval van tegenstrijdigheid tussen de van toepassing zijnde documenten, geldt de navolgende rangorde:
 - a. de Overeenkomst van Opdracht (hoofdovereenkomst)
 - b. de Algemene Voorwaarden;

Artikel 3 – Het Aanbod

- 1) Alle door Shift2 gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeldt.
- 2) Shift2 is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 7 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Shift2 het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor Shift2 gegronde reden te weigeren.
- 3) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen Shift2 niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist dan wel onvolledig zijn.
- 4) Levertijden in het aanbod van Shift2 zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 5) Een samengestelde prijsopgave verplicht Shift2 niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

- 1) De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Shift2 heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Shift2 te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
- 2) Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan Shift2, zal Shift2 de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail bevestigen. Elk aanbod is maximaal 7 dagen geldig, daarna kan Shift2 niet meer aan een Aanbod gehouden worden.
- 3) Shift2 is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 4) Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door Shift2 aan Opdrachtgever.
- 5) Het herroepingsrecht voor Opdrachtgever is uitgesloten.

Artikel 5 – Duur van de overeenkomst

- 1) Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en Shift2 een overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen. Indien de hoofdovereenkomst geen specifieke einddatum vermeldt, wordt deze overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens een jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2) Opzegtermijn: Beide partijen hebben het recht deze overeenkomst op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt ten minste drie (3) maanden. Opzegging van deze overeenkomst dient schriftelijk te geschieden en conform de bepalingen zoals vastgelegd in de hoofdovereenkomst tussen Shift2 en de Opdrachtgever.
- 3) Uitzonderingen: In het geval van specifieke omstandigheden die in de hoofdovereenkomst zijn vastgelegd en die het recht op opzegging met zich meebrengen zonder inachtneming van de opzegtermijn, gelden deze op voorrang boven deze algemene opzeggingsvoorwaarden.
- 4) Zowel Opdrachtgever als Shift2 kan de overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.



- 5) De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien Shift2 ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
- 6) Opdrachtgever is niet gerechtigd om een overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen.
- 7) Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds opzegt is Opdrachtgever de volledige vergoeding van de overeengekomen prijs verschuldigd. Welk bedrag vermeerderd kan worden met door Shift2 gemaakte kosten ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen opdracht.

Artikel 6 – Meerwerk en wijzigingen

- 1) Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meer werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Shift2 is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten.
- 2) Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra (spoed)werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, is Shift2 gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 3) Zowel Opdrachtgever als Shift2 kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de Softwaredienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Shift2 de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.

Artikel 7 – Prijzen en betaling

- 1) Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen. Indien Shift2 op locatie van Opdrachtgever de opdracht (deels) uitvoert, kunnen hiervoor bijkomende kosten (reis- en verblijfkosten en parkeergelden) gerekend worden. Een en ander wordt vooraf besproken met Opdrachtgever.
- 2) Indien sprake is van spoed, of Shift2 op aanwijzingen van Opdrachtgever zijn werkzaamheden met spoed moet uitvoeren, is Opdrachtgever gehouden om de bijkomende kosten van de spoed te vergoeden.
- 3) Indien Partijen een aanbetaling overeengekomen zijn dient deze aanbetaling door Opdrachtgever betaald te zijn alvorens Shift2 een aanvang zal maken met zijn werkzaamheden.
- 4) Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 5) De overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van Shift2 worden jaarlijks in het 3e kwartaal geïndexeerd. De prijzen worden geïndexeerd volgens de Consumentenprijsindex (CPI) met een minimum van 2,5%.
- 6) Opdrachtgever is gehouden om de diensten van Shift2 te voldoen zoals benoemd in de overeenkomst, en dient het overeengekomen bedrag binnen 30 dagen vanaf de factuurdatum te betalen. Eenmalige kosten, waaronder verstaan de implementatie, consultancy en eenmalige licentiekosten worden behoudens andere afspraken als volgt gefactureerd:
 - 50% na de opdrachtbevestiging;
 - 40% na technische installatie van de betreffende onderdelen op locatie (on premise of gehost)
 - 10% na eindacceptatie c.q. ingebruikname;
- 7) Opdrachtgever dient deze kosten neens, per factuur te voldoen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Shift2. Behoudens zeer bijzondere omstandigheden kan Opdrachtgever enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van Shift2 een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.
- 8) De jaarlijkse gebruikskosten gaan in op de datum eindacceptatie/ingebruikname. Gebruikskosten worden per 1e van de maand, naar rato tot einde van dat jaar in rekening gebracht.



Artikel 8 – Incassobeleid

- 1) Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan aan zijn verplichting, is Opdrachtgever (indien Opdrachtgever in de uitoefening van beroep of bedrijf de opdracht heeft gedaan zonder nadere ingebrekestelling) in verzuim en zal Opdrachtgever een schriftelijke herinnering ontvangen met het verzoek om binnen de daarin gestelde termijn het opeisbare bedrag te voldoen.
- 2) Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Shift2 zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente (zijnde tenminste 5% per jaar) vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
- 3) Indien Shift2 meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 9 – Uitvoering van de overeenkomst

- 1) Shift2 zal zich inspannen om de overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven. Het is Opdrachtgever verboden om derden gebruik te laten maken van de verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 2) Bij de uitvoering van de diensten is Shift2 niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor Shift2, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.
- 3) Indien Opdrachtgever een opdracht met spoed wenst uit te laten voeren door Shift2 dient Opdrachtgever hiervoor een bijkomend spoedtarief te vergoeden. Alle spoedopdrachten dienen bij vooruitbetaling betaald te worden.
- 4) Shift2 is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
- 5) Ingeval van een Softwaredienst, vangt de uitvoering van de overeenkomst aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat Opdrachtgever tijdig over de benodigde faciliteiten beschikt.
- 6) Indien Shift2 op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.
- 7) Indien sprake is van wijzigingen, kan Shift2 de uitvoering van de dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de Applicatie c.q. programmatuur. Nimmer is Shift2 gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
- 8) Shift2 is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de programmatuur.

Artikel 10 - Programmatuur

- 1) Shift2 kan een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Shift2 de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
- 2) Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van de programmering (waaronder tevens verstaan databestanden, Applicatie, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen).
- 3) Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen programmatuur schriftelijk vast. Programmering wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken uitgevoerd. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.
- 4) Shift2 is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door hem ontwikkeld werk wordt opgeleverd.



- 5) De door Shift2 uitgevoerde Diensten zijn opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de programmatuur binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een nader termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de programmatuur. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.
- 6) Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan Shift2. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van Shift2, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan Shift2 zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door Shift2.
- 7) Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.
- 8) Opdrachtgever is op eerste verzoek van Shift2 verplicht om door Shift2 verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien Shift2 wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door Shift2 gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
- 9) De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

Artikel 11 - Projectmanagement

- 1) 1. Indien de dienstverlening gericht is op projectmanagement wordt de uitvoering van projectwerkzaamheden te allen tijde verricht door derden waar Opdrachtgever zelf en rechtstreeks een overeenkomst mee heeft gesloten. Shift2 is op geen enkele wijze betrokken bij de uitvoering van deze overeenkomst door de betreffende derde.
- 2) 2. Shift2 kan slechts adviseren en het project managen, maar is nimmer betrokken bij de feitelijke uitvoering door deze derden, tenzij anders afgesproken.
- 3) 3. Indien en voor zover er door derden zaken worden geleverd, geschiedt zulks uitsluitend onder de reikwijdte van de overeenkomst tussen deze derde en Opdrachtgever, conform de voorwaarden van deze derde. Indien en voor zover daarbij enige garantie is verstrekt, is deze garantie slechts jegens deze derde afdwingbaar. Reclamaties dienen rechtstreeks bij de derde ingediend worden tenzij tussen alle betrokken partijen overeenstemming is bereikt dat Shift2 namens Opdrachtgever bevoegd is om reclamaties in te dienen.

Artikel 12 - Adviezen

- 1) Shift2 kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Shift2 de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
- 2) Opdrachtgever is op eerste verzoek van Shift2 verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Shift2 wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Shift2 gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
- 3) De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Shift2 kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.



- 4) Opdrachtgever zal Shift2 schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 13 – Verplichtingen Opdrachtgever

- 1) Opdrachtgever verschafft Shift2 steeds alle voor de uitvoering van overeenkomst nodige en noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen en benodigde medewerking. Indien Opdrachtgever eigen personeel en/of hulppersonen inzet, beschikken deze personen over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 2) Indien Opdrachtgever vermoedt dat de door hem verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, zal Opdrachtgever Shift2 onverwijld informeren en alsnog de juiste informatie vertrekken.
- 3) Indien overeengekomen staat Opdrachtgever werknemers van Shift2 toe om de benodigde werkzaamheden bij Opdrachtgever te verrichten. Indien nodig verleent Opdrachtgever toegang tot de relevante apparatuur, alsmede tot het koppelen van de apparatuur van Opdrachtgever aan de apparatuur van Shift2.
- 4) Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur, gebruiksomgeving en de benodigde Applicatie van andere leveranciers. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruiken van de benodigde licenties. Ook dient Opdrachtgever zorg te dragen voor het gebruik van actuele en adequate beveiligingssoftware alsmede de controle en beveiligingsprocedures.
- 5) Het is Opdrachtgever verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de Applicatie van Shift2 te beschermen, en de op de Applicatie rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.

Artikel 14 – (Op)Levering

- 1) Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Shift2 of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Shift2 recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan Shift2 aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.
- 2) Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Shift2 bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 3) Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Shift2 gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
- 4) Shift2 spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Shift2.
- 5) De aard van de werkzaamheden van Shift2 brengt met zich dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart Shift2 nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en Shift2.
- 6) Shift2 spant zich in om de Applicatie zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde Specificaties te leveren.
- 7) Slechts indien uitdrukkelijk Implementatie is overeengekomen, zal Shift2 deze bij Opdrachtgever installeren en zorgdragen voor de configuratie, dataconversie en de inrichting. Eventuele Implementatiekosten worden afzonderlijk gefactureerd.



Artikel 15 – Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van de installatie en/of implementatie van de Applicatie. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is Shift2 gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende Applicatie te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

Artikel 16 – Acceptatie Applicatie

- 1) Indien overeengekomen zal onmiddellijk na aflevering en Installatie van de Applicatie, of op een nader door Partijen te bepalen tijdstip, een Acceptatietest worden uitgevoerd door Opdrachtgever. De procedures met betrekking tot het uitvoeren van de test worden in overleg vastgesteld.
- 2) Opdrachtgever dient binnen de overeengekomen termijn eventuele vastgestelde gebreken schriftelijk te melden in een acceptatiedocument. Dit dient op een dusdanige wijze gedaan te worden dat Shift2 in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. In overleg kan een nieuwe Acceptatietest vastgesteld worden.
- 3) Indien Opdrachtgever de Applicatie niet bij de eerste uitvoering van de Acceptatietest heeft geaccepteerd, zal Opdrachtgever uiterlijk binnen een afgesproken termijn na herstel van de gebreken, een tweede Acceptatietest uitvoeren. De tweede Acceptatietest dient uiterlijk binnen 10 werkdagen uitgevoerd te worden. Indien na deze termijn de Applicatie niet is geaccepteerd is Shift2 gerechtigd om conform artikel 7 lid 6 de laatste 25% het openstaande factuurbedrag in rekening brengen.
- 4) Ingeval van acceptatie dienen partijen het document beiden te ondertekenen.
- 5) Ongeacht enige verplichting tot herstel van gebreken, is Shift2 niet gehouden tot herstel van kleine gebreken die acceptatie niet in de weg staan. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot gebreken die naar hun aard en/of bedrijfsmatige ingebruikname van de Applicatie niet in de weg staan.
- 6) In elk geval is sprake van acceptatie indien Opdrachtgever de Applicatie of delen daarvan in gebruik neemt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7) Ingeval van ingebruikname van de Applicatie voordat een Acceptatietest is uitgevoerd, heeft Opdrachtgever geen recht op enige vorm van schadevergoeding bij het ontstaan van schade door dit gebruik.
- 8) Indien Shift2 bij het opstellen of uitvoeren van de Acceptatietest haar medewerking verleent op verzoek van Opdrachtgever, zullen de kosten daarvan aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 17 – Garantie

- 1) Shift2 staat er niet voor in dat de Applicatie c.q. programmatuur zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. Shift2 spant zich in om fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op Applicatie c.q. programmatuur wat door Shift2 zelf is ontwikkeld, en de gebreken door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. Shift2 is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in de Applicatie en/of programmatuur dat niet door Shift2 ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.
- 2) Shift2 garandeert dat vanaf het moment van Acceptatie, voor een periode van twee kalendermaanden, door Opdrachtgever gemelde gebreken in de Applicatie door Shift2 kosteloos zullen worden verholpen, tenzij sprake is van foutief of onoordeelkundig gebruik, dan wel wijzigingen van de Applicatie door Opdrachtgever of van andere niet aan Shift2 toe te rekenen oorzaken. Gebreken die tijdens de Acceptatie ontdekt hadden kunnen worden door Opdrachtgever vallen buiten deze garantie.
- 3) De garantie voor kosteloos herstel vervalt indien Opdrachtgever zijn apparatuur, gebruiksomgeving of Applicatie van andere leveranciers wijzigt zonder toestemming van Shift2,
- 4) Opdrachtgever dient het geconstateerde gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan Shift2 te melden op een wijze dat Shift2 in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het



gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van Shift2 een bevestiging van de melding verstrekt aan Opdrachtgever.

- 5) Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen.
- 6) Onder de garantie valt niet het herstel van verminkte of verloren gegevens. Shift2 is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan Shift2 naar redelijkheid, medewerking verlenen maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door Shift2 verstrekte inlichtingen.
- 7) Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is Shift2 niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.
- 8) Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.
- 9) Shift2 staat er niet voor in dat de ter beschikking te houden programmatuur, in het kader van de Softwaredienst, tijdig wordt aangepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 18 – Licentie

- 1) Shift2 stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen en ontwikkelde Applicatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking in het kader van de Softwaredienst. Het recht tot gebruik van de Applicatie is niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en beperkt aan deze voorwaarden.
- 2) Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de Applicatie schriftelijk te melden aan Shift2, waarna Shift2 Overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is Shift2 gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
- 3) Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan Shift2.
- 4) Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van Shift2, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de Applicatie.
- 5) Ten behoeve van het onderhoud is Shift2 bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan- en het gebruik van de Applicatie door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
- 6) Het onderhoud bevat in beginsel de volgende Diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) adaptief onderhoud. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is Shift2 gerechtigd om de Softwaredienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. Shift2 zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.
- 7) Shift2 is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de techniek van het datanetwerk of telecommunicatienetwerk en andere veranderingen in de door Shift2 aangeboden diensten. Deze wijzigingen kunnen mogelijk van invloed zijn op de door Opdrachtgever gebruikte randapparatuur, waarvoor Shift2 niet gehouden kan zijn tot het voldoen van enige schadevergoeding.

Artikel 19 – Onderhoud

- 1) Indien uitdrukkelijk overeengekomen, verricht Shift2 onderhoud aan de Applicatie tegen de overeengekomen onderhoudsvergoeding. Het Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van het betreffende deel van de Applicatie.
- 2) Het onderhoud bevat in beginsel de volgende diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) innovatief Onderhoud en (iv) gebruikersondersteuning.
- 3) Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever is verplicht Shift2 steeds onverwijld te informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.



- 4) Het onderhoud laat de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever onverlet voor het beheer en het gebruik van de Applicatie en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Applicatie worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van de Applicatie door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
- 5) Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is Shift2 gerechtigd om de Softwaredienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. Shift2 zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.

Artikel 20 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 1) Shift2 gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de Applicatie en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Shift2 de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden.
- 2) Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Shift2 verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Shift2 tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 3) Indien Shift2 op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 4) Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.
- 5) Opdrachtgever heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Opdrachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. Shift2 is ten aanzien van deze persoonsgegevens "Verwerker" in de zin van de AVG. Shift2 zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.
- 6) Opdrachtgever treedt hierbij op als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 van de AVG en is dienaangaande eindverantwoordelijk voor alle verwerkingen die zij doet met gebruikmaking van de diensten van Shift2. Indien Verwerkingsverantwoordelijke geconfronteerd wordt met een boete, aanspraak en/of dwangsom van of namens de Autoriteit Persoonsgegevens en/of andere autoriteiten, waarbij vast is komen te staan dat de overtredingen onder de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke valt, kan Verwerker de opgelegde boetes en/of dwangsommen verhalen op Verwerkingsverantwoordelijke. Indien blijkt dat Verwerker ten aanzien van haar verantwoordelijkheid deels tekortgeschoten is, kan Verwerkingsverantwoordelijke ten hoogste 50% van de opgelegde boete op Verwerker verhalen.

Artikel 21 - Notice en takedown

Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van Shift2 of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is Shift2 gerechtigd om dat deel van Softwaredienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. Shift2 zal eventuele inbreuk makende/ schadelijke informatie per direct verwijderen. Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de Softwaredienst van Shift2. In geen geval is Shift2 aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard dan ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de Softwaredienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.



Artikel 22 – Opschorting

- 1) Shift2 heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daar, indien zij was betaald wel toe verplicht zou zijn.
- 2) Shift2 is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. Shift2 is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 23 – Overmacht

- 1) Shift2 is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.
- 2) Onder overmacht aan de zijde van Shift2 wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers (en ingeschakelde derden) van Shift2, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Shift2 zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Shift2 buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
- 3) Indien een overmachtssituatie langer duurt dan drie maanden, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

Artikel 24 – Beperking van aansprakelijkheid

- 1) Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Shift2, is Shift2 uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Shift2 binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld, en Shift2 deze tekortkoming vervolgens niet binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend, en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving van de tekortkoming c.q. het gebrek, dat Shift2 in staat is om adequaat te reageren.
- 2) Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door Shift2 leidt tot aansprakelijkheid van Shift2, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten (doch maximaal over een periode van 12 maanden voorafgaand aan de ingebrekestelling) ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel alsmede de kosten van noodvoorzieningen.
- 3) Shift2 is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door Shift2 geleverde diensten, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen, gevolgschade en verdragingschade en renteschade.
- 4) De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Shift2 per gebeurtenis per jaar uitkeert.
- 5) Shift2 is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de Applicatie.
- 6) Shift2 is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de Applicatie, programmatuur, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de Applicatie.
- 7) Shift2 is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Applicatie van Shift2 die zonder uitdrukkelijke toestemming van Shift2 heeft plaatsgevonden.



- 8) Shift2 staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Shift2 verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
- 9) Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de opdracht.
- 10) Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Shift2 vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Shift2. Elke vordering tot schadevergoeding jegens Shift2 dient steeds schriftelijk gemeld worden, doch uiterlijk binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Na deze termijn komt de vordering te vervallen.
- 11) De aansprakelijkheid van Shift2 eindigt in elk geval na verloop van één jaar na beëindiging van de overeenkomst tussen Partijen.

Artikel 25 – Beëindiging van de overeenkomst

- 1) Partijen dienen samen de aanvang en de duur van de overeenkomst overeen te komen.
- 2) Ieder der Partijen kan de overeenkomst beëindigen zonder daartoe enige schadevergoeding te zijn verschuldigd indien:
 - a. De andere Partij in gebreke blijft om zijn verplichtingen na te komen nadat hij een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen.
 - b. Ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming.
- 3) Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Shift2 nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
- 4) Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

Artikel 26 – Geheimhouding

- 1) Shift2 en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie die is verkregen in het kader van een overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de overeenkomst of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie die zij over elkaar en van elkaar verkrijgen. Alle informatie en gegevensdragers van de andere Partij worden niet aan derden beschikbaar gesteld en dienen strikt geheim te blijven, tenzij de andere Partij voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend daartoe.
- 2) Opdrachtgever is verplicht om alle Applicatie en andere materialen die door Shift2 worden verstrekt geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij Shift2 daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 3) Medewerkers mogen slechts geïnformeerd worden indien deze medewerkers direct betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. In alle andere gevallen mogen medewerkers deze informatie niet ontvangen.
- 4) Indien Shift2 op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en Shift2 zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Shift2 niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.
- 5) De geheimhoudingsverplichting leggen Shift2 en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 27 – Intellectuele Eigendomsrechten

- 1) Alle rechten van intellectuele eigendom van Shift2, waaronder verstaan aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde websites, databestanden, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen waaronder verstaan maar niet beperkt tot ontwerpen, analyses, rapporten, documentatie en offertes. Alsmede al het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Shift2, en/of derden c.q. toeleveranciers indien deze rechten reed toebehoorden aan anderen dan Shift2.



- 2) Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Shift2 rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Shift2 en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Shift2 opgeleverde zaken, dient Shift2 expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
- 3) Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Shift2 rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst. Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief niet-overdraagbaar recht.
- 4) Het is Opdrachtgever voorts niet toegestaan om enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, handelsnamen, merken, of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Applicatie, Documentatie en/of overige materialen te wijzigen of te verwijderen.
- 5) Shift2 vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuken en/of aanspraken van derden met betrekking tot hetgeen in het kader van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Opdrachtgever zal Shift2 onverwijld informeren over deze inbreuken en/of aanspraken.

Artikel 28 – Vrijwaring en juistheid van informatie

- 1) Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Shift2 verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
- 2) Opdrachtgever vrijwaart Shift2 van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.
- 3) Opdrachtgever vrijwaart Shift2 voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden, alsmede met betrekking tot de inhoud van de door Shift2 opgestelde adviezen en rapportages.
- 4) Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, Applicatie of informatiedragers aan Shift2 verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 29 – Klachten

- 1) Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Shift2 of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden schriftelijk met als onderwerp “klacht”.
- 2) De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Shift2 de klacht in behandeling kunnen nemen.
- 3) Shift2 zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 21 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
- 4) Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 30 – Toepasselijk recht

- 1) Op de rechtsverhouding tussen Shift2 en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2) Shift2 kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.
- 3) Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen Shift2 en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Rotterdam, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Capelle aan den IJssel, 11 december 2024



together we inspire

Adres

Rietbaan 10 - 2908
LP
Capelle aan den IJssel
The Netherlands

Contact

+31 (0)88 - 770 86 33

Online

contact@shift2.nl
www.shift2.nl