

Algemene Voorwaarden

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van **Coolweb Zorgsoftware B.V.** gevestigd aan Rapenburg 33 te Leiden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 59276312 (hierna aangeduid als “Coolweb”).

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst voor de levering van Diensten door Coolweb die wordt gesloten tussen Coolweb en de natuurlijke of rechtspersonen handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die de te leveren Diensten afneemt (hierna: “Afnemer”).

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Account:** het (beheer)account van Afnemer dan wel Eindgebruiker waarmee toegang tot de Dienst wordt verschaft.
- 1.2. **Afnemer:** natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Coolweb de Overeenkomst sluit.
- 1.3. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige voorwaarden.
- 1.4. **Cliënt(en):** de natuurlijk persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, die toegang heeft verkregen tot de Thuiszorgplanner en gebruik maakt van de functionaliteiten van de Dienst.
- 1.5. **Dienst(en):** alle diensten zoals beschreven in de Overeenkomst, waaronder mede kan worden verstaan het leveren en beheren van de Thuiszorgplanner.
- 1.6. **Eindgebruiker:** de natuurlijke- of rechtspersoon die de door Coolweb ten behoeve van Afnemer geleverde Dienst gebruikt.
- 1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8. **Kantooruren:** tijd van 9:00 tot 17:00 uur CET op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en op dagen waarvan Coolweb vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.
- 1.9. **Klantdata:** alle door Afnemer of zijn Eindgebruikers op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Dienst opgeslagen gegevens dan wel door Afnemer of zijn Eindgebruikers middels de Dienst gegenereerde resultaten.
- 1.10. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze Materialen zich bevinden.
- 1.11. **Module:** de tussen partijen gesloten nadere Overeenkomst op grond waarvan Coolweb een aanvullende Dienst aan Afnemer beschikbaar zal stellen en aanverwante Diensten aan Afnemer zal leveren.
- 1.12. **Offerte:** Schriftelijk aanbod van Coolweb.
- 1.13. **Overeenkomst:** overeenkomst tussen Coolweb en Afnemer op grond waarvan Coolweb de Dienst zal (doen) leveren aan Afnemer en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.14. **Partijen(en):** Coolweb en Afnemer tezamen of afzonderlijk.

- 1.15. **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 1.16. **Thuiszorgplanner:** de mobiele of webversie van de Thuiszorgplanner waarmee Afnemer en diens Eindgebruikers de thuiszorg bij cliënten kunnen organiseren. Er zijn verschillende aanvullende Modules (functionaliteiten) beschikbaar en Afnemer kan de Thuiszorgplanner ook beschikbaar stellen aan Cliënten om de thuiszorg optimaal te organiseren.
- 1.17. **Vertrouwelijke Informatie:** niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een partij of beide Partijen en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- 1.18. **Website:** website van Coolweb, bereikbaar via het domein <https://www.thuiszorgsoftware.nl> dan wel bijbehorende subdomeinen.

Artikel 2. Overeenkomst: toepasselijkheid en interpretatie

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen waaronder Offertes van Coolweb, de uitvoering van werkzaamheden door of uit naam van Coolweb en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.
- 2.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden zijn enkel geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Partijen zullen de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.5. De administratie van Coolweb is leidend, behoudens tegenbewijs van Afnemer.
- 2.6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
- a. aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
 - b. geaccordeerde Offerte;
 - c. verwerkersovereenkomst;
 - d. service level agreement;
 - e. Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. Een Offerte of ander aanbod van Coolweb is vrijblijvend en is geldig voor de duur van dertig (30) dagen. Coolweb is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien Coolweb daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 3.2. Coolweb is alleen gebonden aan een, door een potentiële Afnemer gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van Coolweb, indien Coolweb de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 3.3. De Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke ondertekening van de Offerte door Afnemer.
- 3.4. Indien Afnemer niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Coolweb werkzaamheden verricht of producten levert die binnen de omschrijving van de Offerte of het aanbod

vallen, dan wordt de Offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Afnemer Coolweb verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of producten te leveren zonder een Offerte af te wachten.

- 3.5. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst

- 4.1. De duur van de Thuiszorgplannerlicentie wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er geen duur is opgenomen, geldt voor een duurovereenkomst dat deze wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar (12 kalendermaanden) of 2 jaar (24 kalendermaanden) en dat deze telkens stilzwijgend wordt verlengd met 1 jaar (12 kalendermaanden). Voor het ZZP-pakket gelden andere licentievoorwaarden (zie licentieovereenkomst zelf).
- 4.2. Deze Overeenkomst kan schriftelijk opgezegd worden met een opzegtermijn van twee (2) kalendermaanden voor het einde van de licentieperiode of de verlengde licentieperiode. Voor het ZZP-pakket geldt een andere opzegtermijn (zie licentieovereenkomst zelf)
- 4.3. De Gebruikerslicenties, Cliëntdossier-bundels (minimaal 50 dossiers) en losse Modules kunnen worden afgenomen voor 1 jaar of gedurende de licentieperiode worden toegevoegd aan de Overeenkomst. De licentiekosten worden berekend voor de resterende periode in de loop van het licentieperiode-jaar. Daarna lopen de licentiekosten en de licentieperiode parallel aan de verlengde Thuiszorgplanner licentieperiode volgens de voorwaarden zoals bepaald in lid 1.
- 4.4. De Gebruikerslicenties, cliëntdossier-bundels (minimaal 50 dossiers) en losse Modules kunnen schriftelijk opgezegd worden met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand ongeacht de resterende looptijd van het contract/ licentieperiode. U ontvangt bij tussentijdse opzegging geen restitutie van de jaarlijkse licentiekosten.
- 4.5. Partijen mogen de Overeenkomst op elk moment opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:
- a. de andere Partij failliet is verklaard;
 - b. de andere Partij surseance van betaling is verleend;
 - c. de onderneming van de andere Partij wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van de andere Partij.
- 4.6. Indien Afnemer in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens Coolweb, dan is Coolweb gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of op te zeggen.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1. De Dienst biedt Afnemer en diens Eindgebruikers de mogelijkheid om via de Thuiszorgplanner (en eventueel aanvullende Modules) de thuiszorg bij cliënten te organiseren. De Dienst is zowel via een webversie als via een mobiele applicatie beschikbaar. Daarnaast kan Afnemer de applicatie ook beschikbaar stellen aan Cliënten om de thuiszorg optimaal te organiseren.
- 5.2. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Coolweb zo spoedig mogelijk starten met de uitvoering van de Overeenkomst, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Door Coolweb bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 5.3. Vo or en tijdens de levering van de Dienst, kan Coolweb een screening uitvoeren. Afnemer zal naar alle redelijkheid meewerken en de gevraagde documenten

(geanonimiseerd) aanleveren. Coolweb is gerechtigd de levering van de Dienst op te schorten totdat de screening is voltooid.

- 5.4. Afnemer dient zelf aan te geven welke Modules zij wenst af te nemen, deze Modules zal Coolweb dan in de Thuiszorgplanner toegankelijk maken. Tussen deze Modules kunnen ook diensten van derden aanwezig zijn. Indien dat het geval is, dan gelden voor (het gebruik van) die diensten aanvullend de voorwaarden van de derde. Deze zullen door Coolweb aan Afnemer ter hand worden gesteld.
- 5.5. Coolweb heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.
- 5.6. Indien de uitvoering van een opdracht onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst en de opdracht is verleend met oog op de uitvoering van die opdracht door een bepaalde persoon, dan mag Coolweb de opdracht onder zijn verantwoordelijkheid ook laten uitvoeren door een andere persoon.

Artikel 6. Account

- 6.1. Om gebruik te kunnen maken van de mobiele versie, dient Afnemer de Thuiszorgplanner Applicatie allereerst via Apple's App store, de Google Play Store of anderszins op zijn mobiele apparaat te installeren.
- 6.2. Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, hebben Afnemer en zijn Eindgebruikers een Account nodig. In opdracht van Afnemer zal Coolweb voor Afnemer en Eindgebruikers een account aanmaken en logingegevens (gebruikersnaam en activeringscode) ter beschikking stellen. Het wachtwoord dient ingesteld te worden na de eerste inlog.
- 6.3. Het is belangrijk om de medische (en andere gevoelige) gegevens van Cliënt te beschermen. Het is de verantwoording van Afnemer dat hierbij altijd wordt gekozen voor een sterk wachtwoord. Aanvullend wordt gebruik gemaakt van 'twee-factor-authenticatie'.
- 6.4. Om de 'twee-factor-authenticatie' te activeren wordt een SMS met code naar de Eindgebruiker gestuurd. De kosten die hieraan verbonden zijn, zijn opgenomen in de Overeenkomst. Indien er gebruik wordt gemaakt van Google Authenticator of een andere vorm van een online tweede factor, zijn er geen kosten gemoeid.
- 6.5. Een Account en de logingegevens zijn daarom strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een ander persoon. Afnemer of Eindgebruiker moeten de logingegevens geheim houden.
- 6.6. Het gebruik van Accounts door de Afnemer en/of Eindgebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Afnemer. Coolweb mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Afnemer gebeurt.
- 6.7. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Afnemer direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het wachtwoord of het blokkeren van het Account. Ook zal Afnemer direct melding maken bij Coolweb, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.
- 6.8. Coolweb kan een limiet stellen aan het aantal Eindgebruikers dat van de Dienst gebruik mag maken.

Artikel 7. Gebruiksregels

- 7.1. Afnemer garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk

niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om materialen aan te bieden of te verspreiden via de Diensten die:

- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
- b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
- c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit;
- d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder grondslag verspreiden van persoonsgegevens van derden;
- e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten; of
- f. kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.

7.2. Afnemer zal zich bij het gebruik van de Diensten gedragen zoals Coolweb mag verwachten van een zorgvuldige gebruiker van de Diensten.

7.3. Afnemer onthoudt zich ervan overige klanten en Coolweb te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen en netwerken van Coolweb of anderen. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Afnemer weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat deze Coolweb of anderen hinderen of schade toebrengen.

7.4. Indien Coolweb van oordeel is dat er sprake is van een overtreding, zal zij de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten, echter zonder dit definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Coolweb een back-up zal maken). Coolweb zal Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.

Artikel 8. Notice-and-takedown

8.1. Indien Coolweb zelf constateert, of er door een derde op wordt gewezen, dat met gebruikmaking van de Diensten onrechtmatige materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Diensten anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Coolweb Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.

8.2. Afnemer dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen één (1) werkdag) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna Coolweb besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan Coolweb direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het materiaal te verwijderen of de Diensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant Coolweb zich in om Afnemer achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.

8.3. Coolweb is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Afnemer af te geven aan een derde die klaagt dat Afnemer inbreuk maakt op diens rechten, mits:

- a. het voldoende aannemelijk is dat de materialen, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
- b. de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
- c. het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
- d. de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.

8.4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare materialen, dan is Coolweb gerechtigd hiervan aangifte te doen. Coolweb kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Afnemer en derden (waaronder klanten van Afnemer) overhandigen

- aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Coolweb verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 8.5. Coolweb zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Afnemer of diens klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de gegevens dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
- 8.6. Afnemer vrijwaart en zal Coolweb schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Afnemer, de klanten van Afnemer en/of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de Dienst.

Artikel 9. Medewerking

- 9.1. Afnemer zal aan Coolweb alle redelijke medewerking verlenen en alle informatie en Materialen verschaffen die nodig en wenselijk zijn om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken.
- 9.2. Indien Afnemer niet de medewerking verleent of informatie en Materialen verschaft op de wijze zoals bedoeld in dit artikel, is Coolweb gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten door te berekenen aan Afnemer en de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 9.3. Afnemer garandeert dat alle informatie en Materialen die hij verschaft aan Coolweb in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst volledig, accuraat en actueel zijn. Coolweb heeft het recht, maar niet de plicht om deze informatie en Materialen op juistheid en volledigheid te toetsen. In geval van gebreken heeft Coolweb het recht om de werkzaamheden op te schorten en de hieruit voortvloeiende kosten door te berekenen aan Afnemer.
- 9.4. Indien Afnemer bepaalde informatiedragers, elektronische bestanden of andere Materialen aan Coolweb beschikbaar stelt, garandeert Afnemer dat deze vrij zijn van virussen, malware, defecten of eigendomsrechten van derden.

Artikel 10. Intellectuele Eigendomsrechten

- 10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Dienst berusten en blijven berusten bij Coolweb of diens licentiegevers.
- 10.2. Afnemer krijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Dienst en de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 10.3. Afnemer is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Diensten en heeft geen recht op een kopie van de bronbestanden van de Diensten, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan.
- 10.4. Coolweb kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Diensten. Indien Coolweb dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Afnemer niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 10.5. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit de Diensten te verwijderen.
- 10.6. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Klantdata of andere door Afnemer aangeleverde Materialen blijven berusten bij Afnemer. Afnemer vrijwaart Coolweb voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-) recht vanwege de Klantdata of Materialen zoals afkomstig van de Afnemer of zijn Eindgebruikers.

- Artikel 11. Eigendom Klantdata**
- 11.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Afnemer. Coolweb zal geen eigendomsaanspraken doen op de Klantdata.
- 11.2. Afnemer verstrekt aan Coolweb een niet-overdraagbare en enkel voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst sublicentieerbare licentie om de Klantdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de levering van de Diensten.
- Artikel 12. Back-up en herstel**
- 12.1. Coolweb zal regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Afnemer op systemen van Coolweb opgeslagen Klantdata, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Afnemer beschikbaar stellen.
- 12.2. Reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om een reservekopie van de Klantdata bij beëindiging of ontbinding te verzoeken.
- Artikel 13. Onderhoud en beschikbaarheid**
- 13.1. Coolweb zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren en heeft de mogelijkheid om haar Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), aanpassing of verbetering daarvan, en/of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. Coolweb spant zich in dergelijk buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden.
- 13.2. Nadere en aanvullende afspraken over (afwijkende) beschikbaarheid, (telefonische) ondersteuning en het verrichten van onderhoud, zullen indien door Partijen overeengekomen, worden vastgelegd in een service level agreement.
- 13.3. Coolweb zal zich inspannen om uitvoering te geven aan de nieuwe wet- en regelgeving voor zover dat gelet op de stand van de techniek en de aan het treffen van de maatregelen verbonden kosten niet onredelijk is. De (redelijke) kosten van de uitvoering worden gedragen door Coolweb.
- 13.4. De Dienst van Coolweb is een standaard Software-as-a-Service oplossing. Dat betekent dat Afnemer geen recht heeft op specifieke danwel algemene functionaliteiten. Coolweb mag van tijd tot tijd geheel naar eigen inzicht de functionaliteit van de Diensten aanpassen. Daarbij zijn feedback en suggesties van Afnemer welkom, maar uiteindelijk beslist Coolweb zelf welke aanpassingen zij al of niet doorvoert.
- Artikel 14. Helpdesk**
- 14.1. Coolweb zal een redelijk niveau van ondersteuning bieden aan in de Overeenkomst aangewezen contactpersonen bij Afnemer met betrekking tot vragen over de Dienst, zoals aangegeven in het service level agreement. Afnemer dient zelf ondersteuning te bieden aan zijn Eindgebruikers.
- 14.2. De ondersteuning zoals omschreven in de vorige bepaling wordt aangeboden via een helpdesk die tijdens Kantooruren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is.
- 14.3. Coolweb streeft ernaar om helpdeskverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen en het oplossen van meldingen kan variëren.
- 14.4. Coolweb maakt gebruik van een ticketsysteem bij het afhandelen van meldingen.
- Artikel 15. Geheimhouding**
- 15.1. De inhoud van de Overeenkomst is in ieder geval Vertrouwelijke Informatie.
- 15.2. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 15.3. De ontvangende Partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 15.4. Partijen leggen de in de voorgaande twee leden beschreven verplichtingen ook op aan werknemers en eventueel aan ingeschakelde derden aan wie de vertrouwelijke informatie wordt verstrekt.
- 15.5. Indien een van de Partijen door een bevoegde instantie een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie ontvangt, is zij gerechtigd daartoe over te gaan. Partijen zijn echter verplicht om zo snel mogelijk de andere Partij over het bevel te informeren, tenzij het bevel of de wet zulks uitdrukkelijk verbiedt. Indien een van de Partijen maatregelen (zoals een kort geding) neemt tegen het bevel, zal de andere Partij wachten met afgifte tot op deze maatregelen beslist is, voor zover dit mogelijk is binnen de wet.
- 15.6. De plicht tot vertrouwelijk behandelen van Vertrouwelijke Informatie vervalt indien Partijen kunnen bewijzen dat deze Informatie:
- beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, vrij beschikbare software (zoals open source) of publiek toegankelijke websites of diensten (zoals Facebook of LinkedIn);
 - reeds voor de datum van verstrekking in het bezit was van Partij;
 - verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze derde enige geheimhoudingsbepaling jegens Partijen zou schenden door deze verstrekking; of
 - onafhankelijk en zonder gebruikmaking van informatie van Partijen is ontwikkeld.
- 15.7. Informatie verliest niet haar vertrouwelijk karakter wanneer delen van deze informatie beschikbaar zijn.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. Coolweb is jegens Afnemer slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
 - kosten voor het beëindigen en beperken van een datalek;
 - kosten voor herstelwerkzaamheden om dataverlies te voorkomen;
 - redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft moeten maken om Coolweb er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld;
 - redelijke en aantoonbare kosten die Afnemer heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst.
- 16.2. Voor overige schade is Coolweb niet aansprakelijk.
- 16.3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de eenmaal de jaarlijkse licentiekosten (exclusief btw) die Afnemer heeft betaald voor de Overeenkomst voor het leveren van de Dienst.
- 16.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer de schade uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking Schriftelijk bij Coolweb meldt.

- 16.5. Afnemer vrijwaart Coolweb voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Afnemer), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1. Coolweb kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Coolweb kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- 17.2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, pandemie, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 17.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct Schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

Artikel 18. Vergoeding

- 18.1. Alle door Coolweb genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 18.2. Alle prijzen in iedere aanbieding of Offerte en op de Coolweb Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert te allen tijde de Overeenkomst.
- 18.3. Indien een prijs in een Offerte of aanbod is gebaseerd op door Afnemer verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Coolweb het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 18.4. Coolweb is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. Coolweb zal Afnemer hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Afnemer heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 18.5. Coolweb is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari te indexeren aan de hand van de zakelijke en ICT-dienstverlening van het Centraal Bureau voor de Statistiek, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen zolang de prijzen niet met meer dan 5% per jaar stijgen.
- 18.6. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Coolweb tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 18.7. Lid 5 en 6 van dit artikel maken een uitzondering op het recht van Afnemer om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien Coolweb de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Coolweb gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Afnemer, door te voeren.

Artikel 19. Betaling

- 19.1. Voor de Dienst is Afnemer een vergoeding verschuldigd. Dit omvat opstartkosten en jaarlijkse licentiekosten. De hoogte van de vergoeding is vastgelegd in de Overeenkomst.

- 19.2. Deze vergoeding wordt iedere maand voorafgaand aan de opvolgende maand gefactureerd en de betalingstermijn van facturen is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur.
- 19.3. Indien Afnemer niet tijdig betaalt, wordt Afnemer in de gelegenheid gesteld om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen binnen een redelijke termijn van 14 (veertien) dagen. Wanneer de betaling na deze termijn alsnog uitblijft is Afnemer direct in verzuim en zijn alle vorderingen (inclusief toekomstige vorderingen) van Coolweb op Afnemer, uit welke hoofde ook, onmiddellijk opeisbaar. Voorts is Afnemer vanaf de dag na de vervaldag, de Nederlandse wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling. Daarnaast komen, bij niet tijdige betaling, zowel alle buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus tot inning van het verschuldigde voor rekening van Afnemer. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld conform de staffel buitengerechtelijke incassokosten.
- 19.4. Coolweb heeft het recht het gebruik van de Diensten al dan niet tijdelijk op te schorten indien:
- Afnemer de door hem verstrekte machtiging tot automatische afschrijving intrekt of het incassobedrag storneert;
 - Afnemer de door Coolweb ingediende facturen niet tijdig betaalt kan Coolweb bij een betaalachterstand de toegang tot de administratieve gebruikersaccounts van de Planner tijdelijk beperken of volledig opschorten als er geen reactie komt op de verstuurde e-mails inzake betalingsregelingen;
 - er een verslechtering in de solvabiliteit van Afnemer intreedt die gereede aanleiding geeft tot twijfel over het betalingsvermogen en de kredietwaardigheid van Afnemer;
 - misbruik of oneigenlijk gebruik is geconstateerd.
- 19.5. Afnemer blijft gedurende de blokkering de vergoedingen verschuldigd.
- 19.6. Afnemer is niet gerechtigd om enige op Afnemer rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Coolweb uit welke hoofde dan ook.
- 19.7. Coolweb is gerechtigd de vorderingen van Afnemer op Coolweb te verrekenen met de vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van Coolweb op Afnemer.

Artikel 20. Wijziging Algemene Voorwaarden

- 20.1. Coolweb heeft het recht om (onderdelen van) deze Algemene Voorwaarden tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden door Coolweb ten minste twee (2) maanden van tevoren aan Afnemer kenbaar gemaakt.
- 20.2. Indien een door Coolweb aangekondigde wijziging van de Algemene Voorwaarden de positie van Afnemer negatief beïnvloedt, kan Afnemer hiertegen gemotiveerd Schriftelijk bezwaar maken. In geval van bezwaar kan Coolweb de wijziging heroverwegen en besluiten om deze geheel of gedeeltelijk in te trekken.
- 20.3. Indien Coolweb besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Afnemer door te voeren, heeft Afnemer het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt.
- 20.4. Indien Afnemer niet binnen een maand na aankondiging door Coolweb gemotiveerd Schriftelijk bezwaar maakt tegen de voorgenomen wijziging, wordt Afnemer geacht met de wijziging in te stemmen.
- 20.5. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Afnemer, kunnen door Coolweb worden doorgevoerd zonder aankondiging. Afnemer heeft bij

dergelijke wijzigingen niet het recht om bezwaar te maken en/of de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 21. Overdracht rechten en plichten

21.1. Afnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, waaronder fusie of overname, zonder Schriftelijke toestemming van Coolweb.

21.2. Afnemer geeft Coolweb bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Afnemer nodig te hebben, om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. Coolweb zal Afnemer berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

Artikel 22. Geschillen

22.1. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Coolweb gevestigd is, met dien verstande dat Coolweb gerechtigd is het geschil tevens voor te leggen aan de op andere gronden bevoegde rechter.

22.2. Alle rechtsvorderingen van Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één (1) jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen Partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Dit artikel laat de reguliere verjaringstermijn van de vorderingen van Coolweb onverlet.