

# Algemene Leveringsvoorwaarden

Datum: 22-03-2018

Aantal bladen: 7

## Artikelen

- I. **Algemene bepalingen**
  - a. Definities
  - b. Toepasselijkheid
- II. **Aanbieding**
- III. **Totstandkoming van de Overeenkomst**
- IV. **Duur van de Overeenkomst**
- V. **Levering**
- VI. **Uitvoering van de Overeenkomst**
  - a. Verplichtingen van Voicedata
  - b. Verplichtingen van de Opdrachtgever
  - c. Werktijden, Locatie, Faciliteiten
  - d. Werkzaamheden waarin de Overeenkomst niet voorziet
  - e. Verrekening van meer- en minderwerk
  - f. Kostenverhogende omstandigheden
  - g. Overmacht
  - h. Oplevering
  - i. Onderhoud
  - j. Buitengebruikstelling
- VII. **Betaling**
  - a. Zekerheid
  - b. Betaling
  - c. Prijzen
- VIII. **Informatie en geheimhouding**
- IX. **Eigendom**
  - a. Eigendomsvoorbehoud
  - b. Intellectueel eigendom
- X. **Garantie**
- XI. **Aansprakelijkheid Voicedata**
  - a. Beperkte aansprakelijkheid
  - b. Vóór de oplevering
  - c. Na de oplevering
- XII. **Overeenkomstoverneming**
- XIII. **Slotbepaling**



## I. Algemene bepalingen

### a. Definities

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden komt aan de onderstaande begrippen de volgende betekenis toe:

Aanbieding	alle door Voicedata uitgewerkte voorstellen van Werk die schriftelijk zijn aangeboden bij Opdrachtgever en zijn ondertekend door tenminste één procuratiehouder;
Aanvullende Voorwaarden	de voorwaarden die opgenomen zijn in de Overeenkomst ten behoeve van specifiek Werk;
Algemene Leveringsvoorwaarden Dienstbeschrijving	de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden; een door Voicedata opgesteld document waarin de dienstverlening van Voicedata gedetailleerd is beschreven;
Intellectuele Eigendom	alle octrooien, merken, handelsnamen, databankrechten, auteursrechten, andere intellectuele eigendomsrechten en domeinnamen;
Opdrachtgever	de rechtspersoon dan wel natuurlijk persoon die met Voicedata een Overeenkomst sluit ter zake van het aangeboden Werk;
Overeenkomst	de tussen Partijen gesloten overeenkomst betreffende de levering van het Werk, waar van de Algemene Leveringsvoorwaarden, de Dienstbeschrijving(en), de Aanvullende Voorwaarden en de Prijslijst onderdeel uitmaken;
Partij	Voicedata of Opdrachtgever;
Partijen	Voicedata en Opdrachtgever;
Prijslijst	alle in de Overeenkomst door Voicedata opgegeven prijzen van het Werk;
Systeem	alle componenten tezamen die de dienstverlening van Voicedata mogelijk maakt;
Voicedata	de besloten vennootschap Voicedata B.V.;
Werk	het totaal van de overeengekomen werkzaamheden, inclusief eventueel ontwerp, en/ of levering.

### b. Toepasselijkheid

- Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door Voicedata opgestelde Aanbiedingen en tussen Partijen gesloten Overeenkomst(en). Zij zijn tevens van toepassing op alle verbintenissen die voortvloeien uit nadien tussen Partijen gesloten Overeenkomst(en). Toepassing van door de Opdrachtgever ingeroepen Algemene Inkoopvoorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving, de Algemene Leveringsvoorwaarden of de Prijslijst, geldt de volgende rangorde:
  - Overeenkomst
  - Aanvullende Voorwaarden
  - Dienstbeschrijving
  - Algemene Leveringsvoorwaarden
  - Prijslijst
- Voicedata kan de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving, de Algemene Leveringsvoorwaarden of de Prijslijst aanpassen, mits zij de Opdrachtgever tenminste één (1) maand voor de inwerkingtreding van de aanpassing informeert. Als de Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen voor inwerkingtreding aan Voicedata schriftelijk te kennen geeft de wijzigingen niet te accepteren zullen alle bestaande Overeenkomsten tussen Partijen ongewijzigd blijven, met uitzondering van eventuele indexaties en inflatiecorrecties.
- Afwijkingen van en aanvullingen op de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving, de Algemene Leveringsvoorwaarden of de Prijslijst zijn slechts bindend indien zulks tussen Partijen is overeengekomen en door Partijen schriftelijk zijn bevestigd c.q. aanvaard, ook hier met uitzondering van eventuele indexaties en inflatiecorrecties.

## II. Aanbieding

- Alle aanbiedingen van Voicedata zijn vrijblijvend, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- De van de Aanbieding deel uitmakende documenten (zoals tekeningen, technische beschrijving e.d.) zijn zo nauwkeurig mogelijk, doch zijn niet bindend en blijven het Intellectuele Eigendom van Voicedata. Zij mogen niet zonder haar toestemming worden gebruikt, gekopieerd of aan derden ter hand worden gesteld of op andere wijze openbaar worden gemaakt.
- Indien de Opdrachtgever de Aanbieding niet aanvaardt is hij verplicht terstond alle in het vorige artikel bedoelde gegevens terug te geven aan Voicedata inclusief alle daarbij behorende notities over de Aanbieding van Opdrachtgever.
- Voicedata is gerechtigd de kosten die gemoeid zijn met de Aanbieding in rekening te brengen, mits zij de Opdrachtgever vooraf op deze kosten heeft gewezen.
- Opdrachtgever aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de keuze van het Systeem om de door Opdrachtgever beoogde resultaten te bereiken, voor de implementatie en het gebruik daarvan en de resultaten die daarmee worden verkregen.



## III. Totstandkoming van de overeenkomst

10. Indien Opdrachtgever de Aanbieding aanvaardt, dan komt de Overeenkomst eerst tot stand op het moment dat Voicedata:
- hetzij de aanvaarding binnen een redelijke termijn bevestigt;
  - hetzij met de uitvoering van het Werk aanvangt.
- Voicedata kan niet eerder gehouden worden met de uitvoering van het Werk aan te vangen dan nadat alle daarvoor noodzakelijke gegevens in haar bezit zijn en de overeengekomen (termijn)betaling heeft ontvangen.

## IV. Duur van de overeenkomst

11. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van twaalf (12) maanden tenzij anders vermeld in de Overeenkomst. Na het verstrijken van deze periode zal de Overeenkomst telkens stilzwijgend worden verlengd voor een periode van één (1) maand, tenzij één der Partijen, uiterlijk een (1) maand voor het verstrijken van de Overeenkomst, de andere Partij schriftelijk te kennen geeft de Overeenkomst niet voort te willen zetten.
12. Onverminderd de aan Partijen verder toekomende rechten is elk van de Partijen bevoegd zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, hetzij de uitvoering van het Werk te schorsen, hetzij het Werk in onvoltooid staat te beëindigen, indien de andere Partij:
- in surseance van betaling verkeert of dit door hem is aangevraagd;
  - in staat van faillissement is verklaard, of ten aanzien van hem een verzoek tot faillietverklaring is ingediend en dit verzoek niet binnen maximaal veertien (14) dagen is opgeheven;
  - in de nakoming van een verplichting is tekortgeschoten, dan wel het voor de ontbindende Partij voorzien is dat de andere Partij daarin zal tekortschieten;
  - besluit tot stillegging, liquidatie of overdracht van bestuur over te gaan.
- Beëindiging en/of schorsing geschiedt door middel van een schriftelijke verklaring. De Partij die de aanleiding heeft veroorzaakt kan geen aanspraak maken op enige garantie en/of schadevergoeding. Alle vorderingen die Voicedata op Opdrachtgever mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.
13. Indien derden met betrekking tot de door Voicedata ter beschikking worden gesteld binnen Systeem of gedeelte daarvan rechten willen doen gelden dient Opdrachtgever deze derden, de curator of bewindsvoerder terstond van eigendom van Voicedata van het Systeem op de hoogte te stellen. Opdrachtgever dient voorts Voicedata onverwijld ter zake in te lichten.
14. Elk van de Partijen heeft het recht de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden, indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van op hem rustende verplichtingen, uit de Overeenkomst, en de andere Partij deze tekortkoming niet binnen één (1) maand, na schriftelijke en gedetailleerde kennisgeving daarvan, heeft hersteld.
15. Elke bepaling van de overeenkomst die vanwege haar aard van toepassing moet blijven na het einde van de Overeenkomst, ongeacht de reden daartoe, zal ook daarna van kracht blijven.

## V. Levering

16. Levering van het Werk geschiedt in Nederland met uitdrukkelijke uitsluiting van ander Nederlands grondgebied zoals de Nederlandse Antillen etcetera.
17. Opgave van levertijden in Aanbieding(en), bevestigingen of Overeenkomst(en) worden naar beste weten gedaan en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zij zijn voor Voicedata niet bindend. Overschrijding geeft Opdrachtgever geen recht tot het vorderen van schadevergoeding, tot het weigeren van leveringen of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst, noch de Overeenkomst door derden te doen uitvoeren. Bij excessieve overschrijding van de levertijd, zulks ter beoordeling van Voicedata, zal deze in overleg treden met Opdrachtgever.
18. Voicedata zal zich naar beste vermogen inspannen om het Werk zorgvuldig en vakbekwaam te leveren. Opdrachtgever is zich bewust van dat het technisch onmogelijk is om het Werk met een nul (0) procent foutmarge te leveren.
19. Opdrachtgever draagt het risico voor schade veroorzaakt door gebreken of ongeschiktheid van zaken die van de Opdrachtgever afkomstig zijn dan wel zijn voorgeschreven of bij een voorgeschreven leverancier moeten worden betrokken en voor de niet of niet tijdige levering van bedoelde zaken.
20. Opdrachtgever draagt het risico voor schade veroorzaakt door fouten of gebreken in de door hem verstrekte tekeningen, berekeningen, constructies, bestekken en uitvoeringsvoorschriften.
21. Opdrachtgever draagt het risico voor het van Voicedata afkomstige ontwerp, indien en voor zover dat door Opdrachtgever is goedgekeurd.
22. Opdrachtgever draagt het risico voor ondeugdelijke nakoming van de Overeenkomst die te wijten is aan de door Opdrachtgever voorgeschreven hulppersonen.
23. Opdrachtgever draagt het risico voor schade die te wijten is aan onrechtmatige daden van nevenaannemers en hun hulppersonen zover deze niet door Voicedata zijn ingeschakeld.
24. Voicedata kan bij het leveren van het Werk derden inschakelen.
25. Voicedata heeft het recht de specificaties van het Werk te wijzigen. Voicedata zal Opdrachtgever tenminste één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde specificaties schriftelijk informeren. In afwijking van het voorgaande kan Voicedata de specificaties van het Werk wijzigen zonder inachtneming van de hiervoor bedoelde termijn, indien de ongewijzigde specificatie het functioneren van het Werk zouden verstoren en/of belemmeren. Voicedata zal niet aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever als gevolg van wijzigingen in de specificaties van het Werk en de daaruit voortvloeiende gevolgen en beïnvloeding op procedures en apparatuur van Opdrachtgever.



26. Goederen zijn en worden getransporteerd voor risico van Voicedata, totdat zij in de feitelijke beschikking van de Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde zijn overgegaan.
27. De Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van het Systeem. De Opdrachtgever zal alle Systeem componenten die in zijn beheer zijn zorgvuldig behandelen.
28. Opdrachtgever zal, indien van toepassing, een geschikte ruimte voor levering van het Werk ter beschikking stellen, in overeenstemming met de aanwijzingen van Voicedata. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, geschiedt levering van het Werk voor rekening van Opdrachtgever.
29. Opdrachtgever heeft het recht het Werk, mede, te gebruiken ten behoeve van derden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van het Werk door derden.
30. Het Werk is beperkt tot de in de Overeenkomst overeengekomen leveringsomvang.
31. Bij het aangaan van een Overeenkomst tussen Partijen vervallen alle eerdere gedane relevante Aanbiedingen en correspondentie daarover zover deze niet zijn opgenomen in de Overeenkomst.

## V. Uitvoering van de Overeenkomst

### a. Verplichtingen van Voicedata

32. Voicedata is verplicht zijn aansprakelijkheidsrisico te dekken door verzekeringen, overeenkomstig de in de branche geldende gebruiken. Hiertoe sluit hij ten minste een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB-polis) af.
33. Voicedata overlegt op verzoek van de opdrachtgever de bescheiden, waaruit blijkt dat Voicedata deze verzekering heeft afgesloten.
34. Voicedata neemt bij de uitvoering van het Werk de daarop van toepassing verklaarde voorschriften in acht. Eventuele financiële gevolgen van wijzigingen in de voorschriften tussen datum van het Aanbieding en de oplevering van het Werk zullen als meerwerk worden verrekend.
35. In de daarvoor in aanmerking komende gevallen instrueert en onderricht Voicedata de Opdrachtgever of de door deze aangewezen personen betreffende het in werking stellen en bedrijfsvaardig houden van het opgeleverde Werk. Omvang, datum van aanvang en tijdsduur van bedoelde verplichtingen worden naar redelijkheid door Voicedata bepaald.

### B. Verplichtingen van de Opdrachtgever

36. Opdrachtgever is jegens Voicedata verplicht om de uitvoering van het Werk mogelijk te maken binnen de normale werktijden van Voicedata en onder de condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften. Mochten deze condities niet voldoen, zal Voicedata B.V. dit altijd tijdig communiceren.
37. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Voicedata tijdig kan beschikken over de voor het Werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en over de door hem voor het Werk te verschaffen gegevens. Mochten deze vergunningen/ontheffingen nodig zijn, zal Voicedata B.V. dit altijd tijdig communiceren.
38. Opdrachtgever verschaft tijdig de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het Werk en de beproeving daarvan benodigde energie. De kosten van de benodigde energie zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
39. Opdrachtgever draagt zorg voor het aanvragen van de aansluiting van de installaties op het net van het desbetreffende nutsbedrijf respectievelijk op de diverse openbare transmissienetten. De aansluitkosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan Voicedata hiervoor aanwijzingen vragen op haar vakgebied.
40. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden (zoals bouwkundige) en/of leveringen, die niet tot het Werk van Voicedata behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht, dat de uitvoering van het Werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging als bedoeld in dit artikel ontstaat, dient de Opdrachtgever Voicedata hiervan terstond in kennis te stellen.
41. Indien de aanvang en de voortgang van het Werk wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Opdrachtgever verantwoordelijk is (zoals bedoeld in artikel 44), dient de daaruit voor Voicedata voortvloeiende schade door de Opdrachtgever te worden vergoed.
42. Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig aanwezig zijn van adequate en veilige hulpwerktuigen voor het horizontaal en verticaal verplaatsen van voor het Werk benodigde zware onderdelen en voor de bereikbaarheid van de plaats van uitvoering.
43. Opdrachtgever draagt het risico voor schade aan en verlies van materialen, onderdelen of gereedschappen die op de plaats van uitvoering zijn aangevoerd, indien en voor zover Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de bewaking daarvan.
44. Opdrachtgever vrijwaart Voicedata voor alle aanspraken van derden ter zake van schaden die krachtens de Overeenkomst voor rekening van de Opdrachtgever blijven, met inbegrip van schaden als gevolg van inbreuken op Intellectuele Eigendomsrechten.
45. Opdrachtgever staat Voicedata toe naamsaanduidingen en reclame op en rond de plaats van uitvoering of aan het Werk aan te brengen.
46. Opdrachtgever zal de op de apparatuur of programmatuur, aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen, beschadigen of anderszins onleesbaar maken.
47. Opdrachtgever garandeert dat Opdrachtgever en derde zoals bedoeld in artikel 33 in overeenstemming met de Overeenkomst, het doel van het Werk en toepasselijke regelgeving zullen gebruiken.
48. Opdrachtgever zal er voor zorg dragen dat door Opdrachtgever gebruikte procedures en apparatuur geen nadelige invloed heeft op het functioneren van het Systeem.



49. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de door Opdrachtgever gebruikte procedures en apparatuur voldoen aan de voor de algemeen gemaakte alsmede de door Voicedata aangegeven technische specificaties. Afwijkingen hiervan worden niet door Voicedata ondersteund.
50. Opdrachtgever is niet gerechtigd zelf dan wel door derden wijzigingen in het Systeem of delen daarvan aan te (doen) brengen of deze te (doen) verplaatsen.
51. Indien procedures en/of apparatuur van Opdrachtgever schade of storingen toebrengt en/of naar oordeel van Voicedata dreigt toe te brengen aan het Werk en/of Systeem, zal Opdrachtgever op redelijk verzoek van Voicedata de door Opdrachtgever of derde zoals bedoeld in artikel 33 toegepaste procedure wijzigen en/of apparatuur ontkoppeld houden voor zolang als dit door Voicedata verzocht wordt.
52. Opdrachtgever zal bij het gebruiken en toepassen van procedures en apparatuur de redelijke aanwijzingen opvolgen die door Voicedata worden gegeven.

## C. Werktijden, Locatie, Faciliteiten

53. De Aanbieding en de Overeenkomst zijn gebaseerd op de uitvoering van het Werk binnen een 40-urige werkweek gedurende normale kantoortijden en werkdagen. Onder normale werkdagen wordt niet verstaan: Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag, andere nationaal erkende of door de regering uitgeroepen feest of herdenkingsdagen.
54. Voor uitvoering van werkzaamheden in opdracht van Opdrachtgever en met akkoord van Voicedata binnen de arbeidswetgeving, buiten de normale kantoortijden en werkdagen is sprake van overwerkuren die als meerwerk gefactureerd wordt conform onderstaande toeslag:  
maandag t/m vrijdag 18:00 - 24:00 + 25%  
maandag t/m vrijdag 00:00 - 07:00 + 75%  
zat-, zon- en bijzondere dagen 00:00 - 24:00 + 100%
55. De Aanbieding en de Overeenkomst zijn exclusief kosten gemaakt op verzoek van Opdrachtgever, zoals eventuele verblijfskosten of andere dan voor woon-/werkverkeer voor Opdrachtgever gereden kilometers. Voor deze kilometers geldt een het tarief dat door het Nederlands Ministerie van Financiën wordt erkend als maximale belastingvrije vergoeding met behoud van het recht om de daadwerkelijk gemaakte kosten te claimen.

## D. Werkzaamheden waarin de Overeenkomst niet voorziet

56. Opdrachtgever is niet gerechtigd de door Voicedata bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen werkzaamheden te laten uitvoeren, die niet in verband staan met het Werk.

## E. Verzekering van meer- en minderwerk

57. Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:
- In geval van bestekwijzigingen (wijzigingen in het bestek, het Werk of de voorwaarden van uitvoering van het Werk).
  - In geval van afwijkingen van de bedragen van stelposten en van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden.
  - In de gevallen als in de Overeenkomst bepaald.
- Elk van de totalen respectievelijk het saldo van de bijbetalingen en inhoudingen als gevolg van bestekwijzigingen, mogen niet meer bedragen dan 15% respectievelijk 10% van de aanneemsom.
58. Het gemis van een schriftelijke opdracht tot meerwerk laat de aanspraken van Voicedata op verrekening daarvan onverlet.

## F. Kostenverhogende omstandigheden

59. Wanneer kostenverhogende omstandigheden ontstaan, dient Voicedata de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
60. Kostenverhogende omstandigheden die niet te wijten zijn aan Voicedata worden verrekend als meerwerk.
61. Voor orders beneden een netto waarde van €250,00 wordt een bedrag voor verzend-, order- of administratiekosten in rekening gebracht.



## G. Overmacht

62. Indien een der Partijen geheel of gedeeltelijk niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege een omstandigheid, die deze niet kan worden toegerekend, dan wel bij andere gebeurtenissen en omstandigheden van zodanige aard, dat naar redelijkheid en billijkheid nakoming van de Overeenkomst niet van een der Partijen kan worden gevergd, is er sprake van overmacht zijnde die Partij.
63. Met overmacht worden de omstandigheden bedoeld waarmee die Partij bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs geen rekening behoefde te houden en die de Partij ook niet kende. Hieronder worden mede verstaan oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- of buitenlandse onlusten, beschikking van hogerhand, het niet voldoen door leveranciers van Voicedata aan hun verplichtingen, transportmogelijkheden, storing in het elektriciteits- en telecommunicatienetwerk van derde, brand, stakingen of werkonderbrekingen, verlies van de te verwerken onderdelen, import- of handelsverboden en/of dreigingen van al deze en dergelijke omstandigheden; voorts verstoring van de, ten tijde van het ingaan van de Overeenkomst, bestaande valutaverhoudingen, ongeval of andere voorvallen, alles onverschillig of deze en dergelijke omstandigheden bij Voicedata of haar leveranciers, onderaannemers of vervoerders hun invloed zouden doen gelden..
64. In geval van overmacht is Voicedata bevoegd zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van het Werk voor ten hoogste zes maanden te schorsen, hetzij het Werk in onvoltooid staat te beëindigen. Partijen zijn gerechtigd, met inachtneming van het overig bepaalde, het niet uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Het geen reeds volgens de Overeenkomst is gepresteerd, wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar iets verschuldigd zullen zijn.

## H. Oplevering

65. Voicedata zal voor de oplevering van het Werk aan Opdrachtgever een opleverdatum voorstellen.
66. Het Werk wordt als opgeleverd beschouwd:
66. a. hetzij wanneer Voicedata aan de Opdrachtgever kennis heeft gegeven dat het Werk voltooid, beproefd en bedrijfsklaar is en deze het Werk heeft goedgekeurd dan wel aanvaard;
  66. b. hetzij wanneer uiterlijk dertig dagen zijn verstrekken nadat Voicedata schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft verklaard dat het Werk voltooid, beproefd en bedrijfsklaar is en deze heeft nagelaten het Werk binnen die termijn goed te keuren dan wel te aanvaarden;
  66. c. hetzij wanneer de Opdrachtgever het Werk (vroegtijdig) in gebruik neemt, met dien verstande, dat door (vroegtijdige) ingebruikname van een gedeelte van het Werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.
67. Kleine gebreken die kunnen worden hersteld binnen de garantietermijn en die het functioneren van het Werk niet beïnvloeden, zullen de oplevering niet in de weg staan.
68. Als gevolg van de oplevering gaat het risico voor het Werk over van Voicedata naar de Opdrachtgever.

## I. Onderhoud

69. Het onderhoud van het Systeem wordt uitsluitend verzorgd door Voicedata of een door haar ingeschakelde derde.
70. Voicedata heeft het recht om haar goeddunkende maatregelen te nemen om storingen van het Systeem of het Werk te voorkomen of op te heffen. Opdrachtgever zal de instructies die Voicedata in dit verband geeft onverwijld en voor eigen rekening opvolgen.
71. Indien er een storing optreedt in het Systeem of het Werk, dient de storing door of namens Opdrachtgever zo spoedig mogelijk aan Voicedata te worden gemeld, onder opgave van een duidelijke opgestelde omschrijving van de opgetreden storing. Voicedata zal zich inspannen een storing in het Systeem of Werk zo spoedig mogelijk, nadat de storing door Opdrachtgever is gemeld dan wel door Voicedata zelf is waargenomen, op te heffen binnen de overeengekomen service levels.
72. Voor onder andere het opheffen van storingen, het uitvoeren van reparaties, het behalen van oplevertijden en alle andere situaties die zich kunnen voordoen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, is Voicedata gerechtigd om ge-refurbiste materialen in te zetten.
73. Indien een storing aanwezig is in het Systeem of Werk komen de kosten van het storingonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing voor rekening van Voicedata, tenzij de storing het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst, Opdrachtgever of de derde, zoals bedoeld in artikel 33, onoordeelkundig gebruik heeft gemaakt van het Systeem dan wel indien de storingen is ontstaan door de aanwezigheid van niet (goed) functionerende procedures en/of apparatuur van Opdrachtgever of deze derde.

## J. Buitengebruikstelling

74. Voicedata heeft het recht om het Systeem en/of het Werk tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, indien dit nodig is in verband met door te voeren [technische] wijzigingen, het treffen van maatregelen om schade of storingen te voorkomen, of in verband met preventief of correctief onderhoud. Voicedata zal Opdrachtgever indien mogelijk, vooraf in kennis stellen van haar voornemen het Systeem en/of Werk buiten gebruik te stellen, onder vermelding, voor zover mogelijk, van het aanvangstijdstip en de ingeschatte duur van de buitengebruikstelling.
75. Voicedata is, onverminderd enig ander recht, gerechtigd om op ieder moment het Systeem en/of Werk tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst tenzij de tekortkoming de buitengebruikstelling niet rechtvaardigt. Tot ingebruikname wordt door Voicedata weer overgegaan, indien Opdrachtgever binnen een redelijke termijn na kennisgeving door Voicedata zijn verplichtingen is nagekomen.



## VI. Betaling

### a. Zekerheid

76. Na het sluiten van de Overeenkomst is Voicedata gerechtigd om van de Opdrachtgever genoegzame zekerheid te verlangen, indien zij goede grond heeft te vrezen dat de Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet zal nakomen. Artikel 14 geldt op overeenkomstige wijze, indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met het stellen van de door Voicedata verlangde zekerheid.
77. Indien leveranciers van Voicedata een zekerheidstelling eisen die in directe relatie staat tot de Overeenkomst met Opdrachtgever zal Voicedata artikel 84 toepassen.

### b. Betaling

78. Opdrachtgever is de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen voor het Werk en/of Systeem verschuldigd. De vergoedingen kunnen bestaan uit een eenmalige vergoeding en periodiek verschuldigde vergoedingen.
79. Alle periodieke vergoedingen worden geïncasseerd middels een doorlopende automatische incasso die ingaat op het moment van ondertekening, door Opdrachtgever, van de Overeenkomst.
80. Overige vergoedingen worden bij vooruitbetaling voldaan, tenzij anders overeengekomen.
81. Achteraf bekende periodieke vergoedingen worden door Voicedata in de eerste nieuwe week van de maand gefactureerd en geïncasseerd.
82. Periodiek verschuldigde vergoedingen zullen maandelijks vooraf worden gefactureerd en geïncasseerd.
83. Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Voicedata per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
84. Alle vergoedingen in de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving, de Algemene Leveringsvoorwaarden of de Prijslijst zijn vermeld zonder belastingen of heffingen van overheidswege. Voicedata zal alle belastingen en/of heffingen die van overheidswege worden geheven in verband met de levering van het Systeem en/of Werk doorbelasten aan Opdrachtgever.
85. Behoudens voor zover anders is overeengekomen, is Voicedata gerechtigd Prijslijst te wijzigen.
86. Indien Voicedata Werk aan Opdrachtgever levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, zal dit Werk gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende standaardtarieven van Voicedata.
87. Voor de bepaling van de verschuldigde vergoedingen zijn de gegevens van Voicedata beslissend, tenzij door Opdrachtgever wordt aangetoond dat deze gegevens onjuist zijn.
88. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van de door haar verschuldigde vergoedingen met enig bedrag dat Voicedata aan Opdrachtgever verschuldigd zou zijn.

### c. Prijzen

89. Indien leveranciers van Voicedata een zekerheidstelling eisen die in directe relatie staat tot de Overeenkomst met Opdrachtgever zal Voicedata artikel 84 toepassen.
90. Alle bedragen in de Aanbieding, Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving, de Algemene Leveringsvoorwaarden of de Prijslijst van Voicedata zijn gesteld in Euro (€).
91. Alle prijzen in de Aanbieding, Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving, de Algemene Leveringsvoorwaarden of de Prijslijst van Voicedata zijn gesteld exclusief B.T.W.
92. Alle betalingen dienen zonder enige korting of compensatie te geschieden in Euro's. Eventuele reclames van Opdrachtgever schorten diens betalingsverplichtingen niet op.
93. Indien tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de aflevering van het Product de kostprijs van de bestelde Producten, de gebruikte materialen danwel de te verrichten diensten en/of Werk stijgt en/of door overheid en/of vakorganisaties wijziging wordt aangebracht in lonen, arbeidsvoorwaarden of sociale of andere lasten, is Voicedata gerechtigd deze verhogingen aan de Opdrachtgever door te berekenen, hetzelfde geldt in geval de (kost)prijs van het Product/Dienst stijgt als gevolg van valutaverschillen.

## VII. Informatie en geheimhouding

94. Opdrachtgever is verplicht aan Voicedata alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en alle noodzakelijke medewerking te verlenen die Voicedata nodig heeft voor het leveren van het Systeem en/of het Werk.
95. Elke Partij verplicht zich tot geheimhouding jegens derden van alle informatie van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die is verkregen van de andere Partij. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd, indien deze door één der Partijen als zodanig is aangeduid of als de andere Partij, gelet op de aard van de informatie, redelijkerwijs moet begrijpen dat de informatie vertrouwelijk is. De Aanbieding, de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving en de Prijslijst gelden als vertrouwelijke informatie.
96. Elke Partij zal de van de andere Partij verkregen informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor de vertrouwelijke informatie is verkregen.
97. Onverminderd het hiervoor bepaalde, mag de verstrekking van vertrouwelijke informatie slechts plaatsvinden in de volgende gevallen:
- Aan andere medewerkers en personeelsleden van de eigen onderneming en aan derden, slechts voor zover zulks noodzakelijk is in het kader van de Overeenkomst of het bereiken daartoe;
  - Aan derden, indien de Partij die de informatie heeft overgedragen hiertoe vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend;
  - Aan derden, indien dit uit hoofde van een wettelijke regeling van de Partij gevorderd wordt en na een directe kennisgeving van een dergelijke verordening aan de andere Partij.



98. Voicedata en Opdrachtgever zullen hun medewerkers en/of derden, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven.

## VIII. Eigendom

### a. Eigendomsvoorbehoud

99. Voicedata blijft de eigenaar van alle zaken (zoals materialen en onderdelen) die uit hoofde van de Overeenkomst na oplevering als eigendom overgedragen zouden worden zolang de Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn betalings verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst, met inbegrip van hetgeen de Opdrachtgever in verband met het tekortschieten in zijn verplichtingen verschuldigd mocht worden. Tot dat ogenblik is het Opdrachtgever niet toegestaan de goederen te vervreemden, te bezwaren of fiduciair over te dragen, een en ander tenzij de Opdrachtgever als wederverkoper een bedrijf uitoefent waarin het verkopen van het geleverde tot de normale uitoefening van de bedrijf behoort. Ingeval van niet tijdige betaling door Opdrachtgever is Voicedata gerechtigd het geleverde zonder sommatie of ingebrekestelling terug te nemen.

### b. Intellectueel Eigendom

100. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op of samenhangend met het Werk en/of het Systeem berusten uitsluitend bij Voicedata of haar licentiegevers.

101. Voicedata zal Opdrachtgever vrijwaren tegen alle schade en kosten als gevolg van of gerelateerd aan een rechtsvordering die is gebaseerd op de bewering dat het gebruik van het Werk en/of Systeem inbreuk maakt op een recht van intellectuele of industriële eigendom van een derde, onder voorwaarde dat Opdrachtgever Voicedata onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering, en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Voicedata. Opdrachtgever zal daartoe de nodige medewerking aan Voicedata verlenen, zodat Voicedata zich tegen deze rechtsvordering kan verweren.

102. Indien in rechte vast staat dat het Werk en/of het Systeem inbreuk maakt op enig aan derde toebehorend recht dan wel naar oordeel van Voicedata een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtgevers enige recht zijn dat Voicedata, op haar eigen kosten, zorg draagt dat:

- a. Opdrachtgever het recht krijgt om het Werk en/of Systeem te blijven gebruiken;
- b. het Werk en/of Systeem vervangt of aanpast zodat het Werk en/of Systeem geen inbreuk meer maakt;
- c. de Overeenkomst beëindigen.

103. Partijen mogen van elkaar merken, handelsnamen of logo's gebruiken uitsluitend ten behoeve van referentiedoeleinden zonder daarbij de indruk te wekken dat de Opdrachtgever of Voicedata handelt in of uit naam van de andere Partij.

## IX. Garantie

104. Binnen de grenzen van de volgende bepalingen verbindt Voicedata zich om gebreken, die ten tijde van de oplevering reeds aanwezig waren doch eerst binnen twaalf (12) maanden na de oplevering aan de dag treden, kosteloos te herstellen.

105. Deze verplichting strekt zich slechts uit tot gebreken die ten tijde van de oplevering redelijkerwijs niet waarneembaar waren en die zich vertonen onder normale bedrijfsomstandigheden en bij een juiste wijze van gebruik van het Werk en/of Systeem. Zij strekt zich niet uit tot gebreken die het gevolg zijn van onjuist gebruik en behandeling door de Opdrachtgever, veranderingen aangebracht zonder schriftelijke toestemming van Voicedata of door de Opdrachtgever uitgevoerde reparaties dan wel normale slijtage of gebreken waarvoor de Opdrachtgever aansprakelijk is ingevolge de artikelen 22 t/m 26.

106. Om zich op de rechten voortvloeiende uit artikel 103 te kunnen beroepen, dient de Opdrachtgever Voicedata:

- a. Onverwijld schriftelijk van de geconstateerde gebreken in kennis te stellen;
- b. Aannemelijk te maken dat de gebreken moeten worden toegeschreven aan de minder goede hoedanigheid of gebrekkige uitvoering van het Werk en/of Systeem dan wel – indien en voor zover het ontwerp van het Werk van Voicedata afkomstig is – het rechtstreekse gevolg zijn van een verwijtbare fout van Voicedata, onverminderd het gepaalde in artikel 22;
- c. Alle medewerking te verlenen om Voicedata in staat te stellen de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen.

107. De ingevolge de garantieverplichting door Voicedata vervangen gebrekkige onderdelen van Opdrachtgever worden zijn eigendom.

108. Indien naar oordeel van Voicedata de kosten van herstel in geen verhouding staan tot het belang van de Opdrachtgever bij herstel, heeft de Opdrachtgever recht op schadevergoeding.

109. Garantiewerkzaamheden geschieden tijdens kantooruren van Voicedata. Daarvoor in aanmerking komende apparatuur dient franco aan Voicedata ter reparatie te worden opgestuurd. Indien uitvoering aan de garantie wordt gegeven op een door Opdrachtgever bepaald adres, kunnen reiskosten in rekening worden gebracht.

110. Iedere andere garantie, zoals geschiktheid voor de Opdrachtgever worden toeassing of dat het Werk en/of Systeem geheel foutloos en zonder onderbreking zal functioneren, en iedere andere herstel- of terugnemingsplicht zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Tot enigerlei verdere verplichtingen, zoals schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst zal Voicedata nimmer gehouden zijn.





## X. Aansprakelijkheid Voicedata

### a. Beperkte aansprakelijkheid

111. Voicedata is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen, gedaan voordat de Overeenkomst stand is gekomen.
112. De totale aansprakelijkheid van Voicedata wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit hoofde van onrechtmatige daad is per gebeurtenis beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de door Voicedata in de voorafgaande twaalf (12) maanden ontvangen vergoeding dan wel €250.000,00 van toepassing zijnde het laagste van deze twee bedragen. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
113. De redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Voicedata aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Opdrachtgever de Overeenkomst heeft laten ontbinden;
  114. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op de directe schade in de zin van de Algemene Leveringsvoorwaarden;
  115. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aan toont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van de Algemene Leveringsvoorwaarden.
113. Iedere aansprakelijkheid voor andere schade dan bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen derving van inkomsten, winst of goodwill, verloren computertijd, vernietiging of verlies van of schade aan gegevens, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of bedrijfsschade, is uitgesloten.
114. De beperking van aansprakelijkheid vervalt, indien schade voortvloeit uit opzet of grove schuld van Voicedata.
115. De aansprakelijkheid van Voicedata wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts, indien Opdrachtgever Voicedata onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij Opdrachtgever Voicedata een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming stelt, en Voicedata ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Voicedata in staat is adequaat te reageren.
116. Opdrachtgever zal Voicedata vrijwaren tegen aanspraken van derden, zoals bedoeld in artikel 29, verband houdende met het gebruik van de aan Opdrachtgever verleende Werk en/of Systeem.
117. De rechtsvordering tot schadevergoeding of tot herstel van de Opdrachtgever jegens Voicedata ingevolge de Overeenkomst, verjaart door verloop van één jaar nadat de Opdrachtgever ter zake heeft geprotesteerd.

### Voor de oplevering

118. De ingevolge de garantieverplichting door Voicedata vervangen gebrekkige onderdelen van Opdrachtgever worden zijn eigendom.
119. Voicedata herstelt voor eigen rekening schade aan het werk, die is ontstaan alvorens het Werk is opgeleverd, tenzij deze schade niet door hem is veroorzaakt of het anderszins onredelijk is dat deze schade voor rekening van Voicedata komt, onverminderd het bepaalde in artikel 44.
120. Voicedata is aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden schade aan personen en andere zaken dan het werk, voor zover deze schade is veroorzaakt door de uitvoering van het Werk en het gevolg is van schuld van Voicedata of van door Voicedata ingeschakelde hulppersonen, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering van Voicedata wordt gedekt.
121. De beide voorgaande artikelen gelden op overeenkomstige wijze, indien Voicedata werkzaamheden verricht ter vervulling van zijn garantieverplichting ingevolge artikel.

### Na de oplevering

122. Na de oplevering is Voicedata niet verder aansprakelijk voor tekortkomingen aan het Werk dan tot nakoming van zijn in de artikelen 104 t/m 110 omschreven garantieverplichting.
123. Voicedata is slechts aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever geleden schade als gevolg van de in artikel 104 bedoelde gebreken, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering van Voicedata wordt gedekt.

## XI. Overeenkomstoverneming

124. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Voicedata, is Opdrachtgever niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.
125. Voicedata is gerechtigd zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) over te dragen aan een derde of in onderaanneming uit te besteden.

## XII. Slotbepaling

126. Op de Overeenkomst en op alle Overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
127. Geschillen die niet in der minne zijn te schikken, zullen worden beslecht door de ter zake bevoegde rechter te Amsterdam.
128. Indien een bepaling in strijd mocht zijn of komen met enige wettelijke bepaling, dan blijven deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Voor wat betreft de ongeldige bepaling wensen Partijen voorts geacht te worden datgene te hebben overeengekomen dat, wettelijk geoorloofd, de strekking van de buiten werking gestelde bepaling het meest nabij komt. Indien met Voicedata enig beding is overeengekomen dat afwijkt van een bepaling in de Overeenkomst, dan blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst onverminderd van toepassing. Indien Voicedata op enig moment geen gebruik maakt of heeft gemaakt van een aan Voicedata toekomend recht, betekent dit niet dat Voicedata afstand doet of heeft gedaan van dat recht of daarmee samenhangende rechten.

