

Algemene Voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Agile Cockpit B.V., h.o.d.n. Prowareness Xeleron gevestigd te (2612 CT) Delft, aan het Brassersplein 1 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer **63791609** en alle moeder-, dochter-, en zusterondernemingen die aan Agile Cockpit B.V. h.o.d.n. Prowareness Xeleron verbonden zijn (hierna aangeduid als "Xeleron"). U contracteert met Agile Cockpit B.V. h.o.d.n. Prowareness Xeleron of de onderneming (of ondernemingen) binnen de groep afzonderlijk. Met welke onderneming u een overeenkomst aangaat, wordt kenbaar gemaakt in het aanbod van Xeleron.

Deze algemene voorwaarden zijn ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle overeenkomsten die opdrachtgevers met Xeleron sluiten, ongeacht de dienst die geleverd wordt. De bepalingen in Module B zijn aanvullend van toepassing indien Xeleron in het kader van de overeenkomst Consultancydiensten levert. De bepalingen in Module C zijn aanvullend van toepassing ten aanzien van de Opleidingsdiensten die Xeleron verricht. De bepalingen uit Module D zijn aanvullend van toepassing indien Xeleron in het kader van de overeenkomst Software as a Service (SaaS) levert. De algemene voorwaarden bestaan uit de volgende Modules:

Module A: Algemeen

Module B: Consultancydiensten

Module C: Opleidingsdiensten

Module D: Software as a Service (SaaS)

Module A: Algemeen

Artikel A.1. Definities

- A.1.1. Account:** het persoonlijke account van Opdrachtgever dan wel Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de (Software as a Service) Dienst.
- A.1.2. Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden van Xeleron, al dan niet aangevuld met specifieke voorwaarden zoals hierboven genoemd.
- A.1.3. Consultancydiensten:** diensten waarbij de Professional zich richt op het adviseren van Opdrachtgever, waarbij de taken bestaan uit advisering en implementatie. Het uitvoeren van opleidingen op locatie van Opdrachtgever valt niet onder Consultancydiensten maar zijn Opleidingsdiensten.
- A.1.4. Dienst(en):** de door Xeleron te leveren/ geleverde prestatie(s) zoals nader omschreven in de tussen Xeleron en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, waaronder onder andere, doch niet uitsluitend wordt verstaan: Opleidingsdiensten, Consultancydiensten en Software as a Service diensten.
- A.1.5. Eindgebruikers:** de natuurlijke- of rechtspersoon die de door Xeleron ten behoeve van Opdrachtgever geleverde (Software as a Service) Dienst gebruikt (waaronder medewerkers van **Opdrachtgever**).
- A.1.6. In company Opleidingen:** Opleidingen die op de locatie van Opdrachtgever door Xeleron worden verzorgd (Opleidingsdiensten).
- A.1.7. Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder onder andere, doch niet uitsluitend wordt verstaan: auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.8. Offerte:** een aanbod van Xeleron, die zowel schriftelijk of via de website kan worden gedaan.
- A.1.9. Opdrachtgever:** iedere (rechts)persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met Xeleron een Overeenkomst tot het leveren van Diensten heeft gesloten.
- A.1.10. Open Rooster Opleidingen:** Opleidingen die op de locatie van Xeleron of op een door Xeleron te bepalen locatie worden gegeven
- A.1.11. Opleidingsdiensten:** diensten waarbij Xeleron zich richt op de educatie van Opdrachtgever op het gebied van organisatieverandering, niet zijnde Consultancy- of adviesdiensten.
- A.1.12. Overeenkomst:** De schriftelijk of elektronisch tot stand gekomen afspraken, op grond waarvan Xeleron Diensten ten behoeve van Opdrachtgever verricht en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

A.1.13. Partij(en): de partijen bij de Overeenkomst: Xeleron en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.

A.1.14. Professional: Een Consultant/ Professional die beschikt over (een deel van) de benodigde kennis en vaardigheden en die door Xeleron wordt ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.1.15. Website: de website van Xeleron, bereikbaar via het domein www.Xeleron.com inclusief bijbehorende sub domeinen.

A.1.16. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.

A.1.17. Werkuren: uren op Werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur.

Artikel A.2. Toepasselijkheid en Interpretatie

A.2.1. De voorwaarden en condities genoemd in deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, waaronder Offertes, orderbevestigingen en de uitvoering van (aanvullende) werkzaamheden door of namens Xeleron en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.

A.2.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is en daarin afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Module A, prevaleren de bepalingen uit deze specifieke module boven de bepalingen in Module A. Voor het overige gelden de modules als aanvullend op elkaar.

A.2.3. Afwijkingen op de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig en bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Een wijziging zal door bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen moeten worden ondertekend.

A.2.4. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Opdrachtgever worden door Xeleron hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van – of niet voorkomen in – deze Algemene Voorwaarden zijn voor Xeleron alleen bindend indien en voor zover deze door Xeleron uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

A.2.5. In het geval van gehele of gedeeltelijke nietigheid of anderszins ongeldigheid van één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst, blijven de overige bepalingen van kracht en zullen Opdrachtgever en Xeleron in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

A.2.6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:

- a. Geaccordeerde Offerte
- b. Algemene Voorwaarden

Artikel A.3. Totstandkoming van de Overeenkomst Artikel A.4. Uitvoering van de Overeenkomst

A.3.1. Een Offerte of andere aanbieding bindt Xeleron niet en geldt slechts als uitnodiging tot het plaatsen van een order door Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

A.3.2. Een Offerte of ander aanbod van Xeleron is vrijblijvend en geldig voor de duur van veertien (14) dagen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Xeleron is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien Xeleron daartoe overgaat geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard. Xeleron behoudt zich het recht voor wijzigingen in Offertes aan te brengen of Offertes op ieder willekeurig moment in te trekken.

A.3.3. De Overeenkomst komt tot stand nadat de Offerte of ander aanbod tot het verrichten van Diensten door Opdrachtgever is geaccordeerd. Indien Xeleron dat nodig acht, zal zij Opdrachtgever verzoeken een document te ondertekenen en komt de Overeenkomst slechts tot stand na ondertekening van het document door Partijen.

A.3.4. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij, naar beste weten, alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van een opdracht verstrekt voor het tot stand komen van een Overeenkomst.

A.3.5. Xeleron mag Opdrachtgever gebruiken als referentie.

A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Xeleron zich naar beste inzicht en vermogen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

A.4.2. Voorts zal Xeleron zich inspannen de belangen van Opdrachtgever naar beste kunnen te behartigen en te streven naar een voor Opdrachtgever bruikbaar resultaat. Xeleron kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat wordt bereikt en is, tenzij anders overeengekomen, nimmer aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat Opdrachtgever beoogde.

A.4.3. Alle door Xeleron bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en zullen slechts als fatale termijnen gelden indien deze uitdrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen als zodanig schriftelijk zijn overeengekomen tussen Xeleron en Opdrachtgever.

A.4.4. Xeleron heeft het recht om derden, zijnde niet aan haar verbonden (rechts)personen, in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Bij het inschakelen van derden zal Xeleron zoveel mogelijk tevoren overleggen met de Opdrachtgever. Xeleron is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een handelen of nalaten door haar ingeschakelde derden.

A.4.5. Opdrachtgever zal, om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken, alle door Xeleron benodigde ondersteuning bieden. Voorts verstrekt Opdrachtgever, uit eigen beweging of op verzoek van Xeleron, alle voor de uitvoering van de Opdracht benodigde gegevens, materialen en/of informatie. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste gegevens, materialen en/of informatie. Xeleron is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige fouten of schade indien Opdrachtgever foutieve gegevens heeft aangeleverd. Opdrachtgever vrijwaart Xeleron tegen aanspraken (van derden) terzake.

A.4.6. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De termijn waarbinnen Xeleron de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens en informatie door Xeleron zijn ontvangen. Voorts heeft Xeleron het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

A.4.7. Opdrachtgever waarborgt dat, waar de medewerking van zijn eigen personeel noodzakelijk is bij de uitvoering van de Diensten, dit personeel de nodige vaardigheden en ervaring zal bezitten voor de taken die het wordt opgedragen en dat dit personeel beschikbaar zal zijn op de door Partijen afgesproken tijdstippen. Voorts zal dit personeel deugdelijk zijn ingelicht door Opdrachtgever over de Opdracht en de werkwijze van Xeleron.

Artikel A.5. Prijzen en betaling

A.5.1. Tenzij anders tussen Partijen overeengekomen zijn alle prijzen in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege opgelegde heffingen.

A.5.2. Xeleron is gerechtigd jaarlijks met ingang van 1 januari van elk jaar de tarieven van lopende Overeenkomsten te verhogen op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

A.5.3. Xeleron is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de Overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

A.5.4. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Xeleron kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in A.5.3 is Opdrachtgever gerechtigd binnen vijf werkdagen na bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in die kennisgeving van Xeleron genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de verdere uitvoering van de Overeenkomst te annuleren. Geleverde diensten na beëindigingsdatum worden tegen de prijs of tarief voor aanpassing gefactureerd.

A.5.5. Alle bedragen die betrekking hebben op de Dienst(en) zijn telkens per maand achteraf verschuldigd, tenzij anders overeengekomen tussen Partijen.

A.5.6. Betalingen dienen plaats te vinden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

A.5.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn zoals bepaald in A.5.5 betaalt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Xeleron is in een zodanig geval gerechtigd om over het bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening te brengen of (indien hoger) een rente van 10% op jaarbasis van het factuurbedrag in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

A.5.8. Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, heeft Xeleron het recht de vordering uit handen te geven en/of de overeengekomen prestaties op te schorten totdat de openstaande bedragen volledig zijn voldaan. In een dergelijk geval zijn zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, doch tenminste € 1.000,-, voor rekening van Opdrachtgever.

Opdrachtgever is in dat geval tevens gehouden de door Xeleron vanaf het moment van opschorting geleden schade te vergoeden.

A.5.9. Xeleron is te allen tijde gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat zij zekerheid verstrekt door betaling van een voorschot of zelfs volledige betaling op voorhand, voordat Xeleron tot uitvoering van de Overeenkomst overgaat. Xeleron heeft het recht voorschotten te verrekenen met openstaande betalingen, ongeacht op welke Overeenkomst de voorschotten of openstaande betalingen betrekking hebben.

A.5.10. Reclamaties naar aanleiding van facturen dienen uitsluitend schriftelijk en binnen 5 werkdagen na factuurdatum te worden ingediend bij Xeleron. Reclamaties die op andere wijze, dan wel later tot Xeleron zijn gekomen, zijn van generlei waarde en kunnen geen enkel rechtsgevolg teweegbrengen.

A.5.11. Alle bedragen gefactureerd aan Opdrachtgever dienen zonder verrekening of korting betaald te worden. Het is Opdrachtgever niet toegestaan openstaande betalingen te verrekenen met openstaande betalingen jegens Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft niet het recht betalingsverplichtingen jegens Xeleron op te schorten.

A.5.12. Ter zake van de door Xeleron verrichte Dienst(en) en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen, leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Xeleron dwingend en volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

Artikel A.6. Meerwerk

A.6.1. Indien Opdrachtgever Xeleron verzoekt tot het verrichten van aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Xeleron een aanbod doen. Xeleron zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever.

A.6.2. Voor meerwerk waarvan Xeleron kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever, heeft Xeleron geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Xeleron dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.

A.6.3. Xeleron heeft het recht om het verzoek tot meerwerk te weigeren.

Artikel A.7. Contracttermijn en -beëindiging

A.7.1. De duur van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er geen duur is opgenomen en indien Xeleron zich voor een langere periode verbindt tot het verrichten van in die Overeenkomst nader omschreven Diensten (duurovereenkomst), wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd. Voor eenmalige Overeenkomsten geldt dat deze voortduurt voor de duur van voltooiing van de Overeenkomst. Eenmalige Overeenkomsten kunnen niet tussentijds worden opgezegd.

A.7.2. Partijen kunnen de Overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een (1) maand, tenzij in de Overeenkomst een andere opzegtermijn is overeengekomen. Partijen zullen in geval van rechtmatige opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

A.7.3. Iedere partij is bevoegd een Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of een betaling te annuleren indien:

a. De wederpartij een wezenlijke inbreuk maakt op enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst en een dergelijke inbreuk niet binnen vier weken na schriftelijke kennisgeving hiervan door de eerstgenoemde partij zal hebben hersteld;

b. De wederpartij surseance van betaling aanvraagt;

c. De wederpartij faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard dan wel onder de wettelijke regeling van schuldsanering is komen te vallen;

d. Op de – in het kader van een Overeenkomst, dan wel bijlagen – door of namens wederpartij ter beschikking gestelde goederen beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen een week wordt opgeheven;

e. De wederpartij een rechtspersoon is en een derde aandelen in of de activa van de wederpartij verkrijgt waardoor de wederpartij onder de zeggenschap van de derde komt. De wederpartij dient de andere partij hier terstond van op de hoogte te stellen.

f. De wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden.

A.7.4. In alle gevallen waarin de Overeenkomst met Opdrachtgever eindigt, blijven de voorwaarden zoals beschreven in deze Overeenkomst de betrekkingen tussen Partijen beheersen.

Artikel A.8. Intellectuele Eigendomsrechten

A.8.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Dienst en door Xeleron beschikbaar gestelde materialen berusten en blijven berusten bij Xeleron of diens licentiegevers, tenzij anders overeengekomen.

A.8.2. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar 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.

A.8.3. Opdrachtgever 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.

A.8.4. Xeleron kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Diensten. Indien Xeleron dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

- A.8.5.** Het is Opdrachtgever niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten en materialen te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit de Diensten of Materialen te verwijderen.
- A.8.6.** Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op door Opdrachtgever aangeleverde Materialen blijven berusten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Xeleron voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-)recht vanwege materialen zoals afkomstig van de Opdrachtgever of zijn eindgebruikers.

Artikel A.9. Geheimhouding

- A.9.1.** Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en daarna zullen beide Partijen te allen tijde de informatie van de andere Partij en diens klanten als vertrouwelijk behandelen en niet kenbaar maken aan derden of ongeautoriseerd gebruik maken, intern of extern, van enige voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst verkregen informatie wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.
- A.9.2.** Partijen zijn verplicht de in A.9.2 genoemde geheimhoudingsplicht of een daarmee vergelijkbare bepaling ook op te leggen aan hun medewerkers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.9.3.** Partijen zorgen ervoor 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.
- A.9.4.** De verplichting tot geheimhouding zal niet van toepassing zijn als een partij kan aantonen dat:
- a. de informatie reeds publiekelijk verkrijgbaar is;
 - b. de informatie reeds voordien bekend was bij partij;
 - c. de informatie van een derde partij is ontvangen zonder schending van een afspraak omtrent geheimhouding;
- A.9.5.** Beide Partijen zullen vertrouwelijke informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.9.6.** Indien een Partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstreckende Partij wordt echter zo spoedig mogelijk (en in geval vóór verstrekking van de vertrouwelijke informatie) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstreckende Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk is toegelaten.

A.9.7. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.10. Aansprakelijkheid

A.10.1. De aansprakelijkheid van Xeleron jegens een Opdrachtgever voor directe schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een Overeenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Xeleron gesloten beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Informatie over de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Xeleron wordt op verzoek toegezonden.

A.10.2. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekeringen mocht plaatsvinden, is de totale aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst of anderszins, per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot hetgeen Opdrachtgever onder de Overeenkomst heeft betaald aan Xeleron in de zes maanden voorafgaande aan de maand waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed. In geen geval zal de totale vergoeding voor enige schade meer bedragen dan € 50.000 (vijftigduizend euro) op jaarbasis.

A.10.3. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden tevens voor het geval Xeleron aansprakelijk is voor fouten van door Xeleron ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door Xeleron bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.

A.10.4. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden tevens voor het geval Xeleron aansprakelijk is voor fouten van door Xeleron ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door Xeleron bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.

A.10.5. Xeleron neemt bij de beveiliging van de gegevens van haar opdrachtgevers en derden alle zorg in acht die in redelijkheid van haar kan worden verwacht. Xeleron is echter niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang tot gegevens die ontstaat ondanks de door Xeleron betachte zorg. Xeleron is evenmin aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang die ontstaat bij de transmissie van gegevens over openbare netwerken of bij gebruik van netwerken en systemen van derden. De Opdrachtgever stemt ermee in dat Xeleron gebruik maakt van digitale communicatiemiddelen en diensten, waaronder clouddiensten, voor opslag en overbrenging van gegevens.

A.10.6. Xeleron is niet aansprakelijk voor eventuele schade die optreedt als gevolg van schriftelijke of mondelinge instructies die Opdrachtgever verstrekt heeft.

A.10.7. Opdrachtgever vrijwaart Xeleron voor alle claims die daarvan het gevolg kunnen zijn met inbegrip van maar niet beperkt tot productaansprakelijkheid. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de integratietesten en acceptatietesten van alle producten die door Xeleron ingevolge uitgevoerde Diensten zijn ontwikkeld.

A.10.8. Geen van Partijen is aansprakelijk voor vertragingen of verminderde dienstverlening indien de oorzaak daarvan buiten de verantwoordelijkheid van een Partij ligt.

A.10.9. Voor Xeleron gelden geen andere eisen of garantieverplichtingen van welke aard dan ook. Onder geen enkele omstandigheid zal Xeleron uit hoofde van de Overeenkomst, vanwege onrechtmatige daad dan wel anderszins aansprakelijk zijn voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder onder meer doch niet uitsluitend wordt verstaan: gederfde winst, gemiste opdrachten of contracten, de verkoopbaarheid, geschiktheid, werking en gebruik van een product (o.a. Materialen) dat het resultaat is van de geleverde Diensten.

Artikel A.11. Overmacht

A.11.1. Indien Xeleron bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Xeleron bevoegd de reeds geleverde, respectievelijk het leverbare deel van de Dienst afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

A.11.2. Onder overmacht van Xeleron in de zin van dit artikel wordt verstaan: elke van de wil van Xeleron onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van Xeleron kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheid wordt in elk geval maar niet uitsluitend gerekend: van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verlenen van de Dienst, storingen in systemen die deel uit maken van het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur en uitval van elektriciteitsvoorzieningen van Xeleron.

Artikel A.12. Privacy

A.12.1. Partijen staan er voor in dat zij bij het uitvoeren van de Overeenkomst in overeenstemming met alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens handelen.

A.12.2. Voor zover in het kader van het verrichten van de Diensten en/ of de uitoefening van de werkzaamheden persoonsgegevens worden verwerkt wordt er door Partijen een separaat verwerkersovereenkomst afgesloten. Bij aanvang van de opdracht zal door beide Partijen worden bepaald of er een verwerkersovereenkomst wordt overeengekomen.

Artikel A.13. Overig

A.13.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

A.13.2. Ingeval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden en de Engelse tekst van de Algemene Voorwaarden, prevaleert de Nederlandse tekst.

A.13.3. Xeleron is gerechtigd om zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden die de Diensten of de betreffende bedrijfsactiviteiten van Xeleron overnemen. De Opdrachtgever kan in het geval van dergelijke overdracht de Overeenkomst beëindigen, tenzij de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten behoren.

A.13.4. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Xeleron.

A.11.5. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de Nederlandse rechter in Den Haag

Module B: Consultancydiensten

Artikel B.1. Uitvoering van Consultancydiensten

- B.1.1.** Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Xeleron een Professional toewijzen aan de uit te voeren opdracht.
- B.1.2.** Xeleron behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Consultancydiensten op te schorten indien Opdrachtgever op de aanvangsdatum het uitvoeren van de betreffende Consultancydiensten niet bevestigd heeft door ondertekening van een Overeenkomst.
- B.1.3.** Indien de Overeenkomst uitgevoerd wordt op projectbasis waarbij in de Overeenkomst een aantal dagdelen is vastgelegd, dient Opdrachtgever het aantal ingekochte dagdelen gedurende de in de Overeenkomst vastgelegde contractperiode in te zetten. Indien na afloop van de in de Overeenkomst vastgelegde contractperiode een aantal ingekochte dagdelen (of aantal uren zoals vooraf overeengekomen) ongebruikt resteert, worden deze na afloop van de contractperiode gefactureerd op basis van het in de Overeenkomst genoemde tarief. Indien de Consultancydienst uitgevoerd wordt op oproepbasis, is de inzet van de Professional afhankelijk van de Professionals' beschikbaarheid. Xeleron behoudt zich het recht voor op het moment van verzoek tot inzet een in te zetten Professional toe te wijzen. Wanneer Opdrachtgever een Professional wil inzetten, dient hij hiervoor een schriftelijk verzoek te sturen naar de ingezette Professional. Na bevestiging van de inzet door Xeleron is het niet mogelijk voor Opdrachtgever om de inzet op te schorten en/of te annuleren.

- B.1.4.** Opdrachtgever kan verzoeken de Overeenkomst voor bepaalde tijd verlengen. Xeleron zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de reeds ter beschikking gestelde Professional ook voor de verlenging beschikbaar is. Echter, indien niet uiterlijk 60 kalenderdagen voor het verstrijken van de Overeenkomst schriftelijk is overeengekomen dat de Overeenkomst wordt verlengd, behoudt Xeleron zich het recht voor de betrokken Professional ook aan andere potentiële opdrachten toe te wijzen.

Artikel B.2. Tarieven

- B.2.1.** Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk wordt overeengekomen, hebben de uurtarieven betrekking op de werktijden zoals genoemd in Artikel B.3.1. Voor het geval dat, overeenkomstig Artikel B.3, de Professional overwerk moet verrichten, zullen de volgende tarieven gelden voor elk uur verricht overwerk:
- voor overwerk verricht op maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende Nederlandse feestdagen: 150% van het van toepassing zijnde uurtarief per persoon per overgewerkt uur;
 - voor overwerk verricht op zaterdag, zondag of algemeen erkende Nederlandse feestdagen: 200% van het van toepassing zijnde uurtarief per persoon per overgewerkt uur;
 - voor stand-by diensten wordt 50% van het geldende uurtarief berekend.

B.2.2. De tarieven van Xeleron zijn gebaseerd op woon-werkverkeer (reistijd en kilometers) van de woning van de Professional tot aan de (dichtstbijzijnde) locatie van Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever opgegeven locatie voor zover deze afwijkt van de (dichtstbijzijnde) locatie van Opdrachtgever. Reiskosten (tijd en kilometers) naar (een) andere locatie(s) komen voor rekening van de Opdrachtgever.

B.2.3. Onverminderd het in B.2.1 bepaalde zullen in het geval dat opdrachten buiten Nederland dienen te worden uitgevoerd naast het overeengekomen uurtarief de daadwerkelijke kosten die Xeleron maakt om Professional(s) in het buitenland beschikbaar te stellen in rekening worden gebracht.

B.2.4. De uitvoering van Consultancydiensten is afgerond zodra de laatste factuur betreffende de uitgevoerde Consultancydiensten is door de Opdrachtgever is betaald.

Artikel B.3. Werktijden en verlof

B.3.1. Een normale werkdag voor het personeel van Xeleron duurt 8 uur, waarbij de werkzaamheden op zodanige uren zullen worden verricht als door Xeleron wordt vastgesteld tijdens normale werktijden tussen 08:00 en 18:00 uur, op weekdays van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende Nederlandse feestdagen. Wanneer de aard van het te verrichten werk zulks vereist, of wanneer zulks door de Opdrachtgever wordt verzocht, zal Xeleron trachten te bewerkstelligen dat de Professional dit werk op andere uren verricht of een redelijke hoeveelheid overwerk verricht.

B.3.1. Dit wordt gedaan in wederzijds overleg tussen Opdrachtgever, Xeleron en de Professional en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.

B.3.2. Voor het opnemen van de bij Xeleron gebruikelijke vakantie- en verlofdagen door de Professional zal geen goedkeuring van de Opdrachtgever zijn vereist. Xeleron zal met de Opdrachtgever overleggen de vakanties waar mogelijk te coördineren.

B.3.3. De Professional wordt verwacht om de wekelijkse Xeleron company meeting van bij te wonen. Deze uren worden niet bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

B.3.4. Xeleron zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde Professional gedurende de duur van de Overeenkomst tijdens de overeengekomen dagen en uren beschikbaar blijft voor arbeid. Ook indien de Overeenkomst is aangegaan met oog op uitvoering door een specifieke Professional, is Xeleron steeds gerechtigd – na overleg met Opdrachtgever – de Professional te vervangen door één of meer andere Professional(s) met dezelfde kwalificaties.

Artikel B.4. Urenregistratie en facturatie

- B.4.1.** Ook in het geval dat Opdrachtgever een tijdsverantwoordingsformulier hanteert, zal voor de facturatie de in het tijdschrijfsysteem van Xeleron geboekte uren worden gefactureerd. De gegevens uit het tijdsschrijfsysteem van Xeleron zijn te allen tijde leidend.
- B.4.2.** Tenzij anders overeengekomen wordt voor elke Professional per kalendermaand door Xeleron een factuur opgemaakt op basis van het urenoverzicht en de tarieven zoals overeengekomen. Op eerste verzoek van Opdrachtgever geeft Xeleron een schriftelijk overzicht van de tijdsverantwoording.

Artikel B.5. Plichten Opdrachtgever

- B.5.1.** Opdrachtgever verbindt zich om te waarborgen dat, waar de medewerking van zijn eigen personeel noodzakelijk is bij de uitvoering van de Consultancydiensten, dit personeel de nodige vaardigheden en ervaring zal bezitten voor de taken die het wordt opgedragen en dat dit personeel beschikbaar zal zijn op de tijdstippen als door partijen zullen worden afgesproken. Voorts zal dit personeel zoveel mogelijk zijn ingelicht door Opdrachtgever over de aangegane opdracht aan en werkwijze van Xeleron.
- B.5.2.** Het personeel van Xeleron zal in contact kunnen treden met het personeel en toegang hebben tot de ruimten en gebouwen van de Opdrachtgever op alle redelijke tijdstippen.

B.5.3. Indien Opdrachtgever op enig tijdstip gedurende de uitvoering van de Consultancydiensten bemerkt of vermoedt dat Xeleron van verkeerde veronderstellingen uitgaat dan wel bij de realisering van de opdracht een verkeerde weg inslaat, zal Opdrachtgever Xeleron hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte brengen. Partijen treden na de schriftelijke kennisgeving van Opdrachtgever gezamenlijk in overleg om tot een passende oplossing te komen.

B.5.4. In geval van tijdverlies, veroorzaakt door vertraging wegens het niet voldoen aan de in dit artikel gestelde voorwaarden, wordt door Opdrachtgever aan Xeleron een zodanige verlenging van de levertijd toegestaan tot de uit te voeren Consultancydiensten zijn afgerond. Bovendien komen alle lasten en schaden, die ontstaan als gevolg van het niet of niet-tijdig voldoen aan het in dit artikel gestelde, volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Module C: Opleidingsdiensten

Artikel C.1. Aanmelden Opleidingsdiensten

- C.1.1. Aanmeldingen voor Open Rooster Opleidingen dienen plaats te vinden middels een door Opdrachtgever in te vullen online invulformulier op de Website van Xeleron.
- C.1.2. De Overeenkomst tot het leveren van Open Rooster Opleidingen tussen Opdrachtgever en Xeleron komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever een schriftelijke bevestiging van aanmelding van Xeleron heeft ontvangen. Xeleron behoudt zich het recht voor aanmeldingen voor Open Rooster Opleiding af te wijzen op grond van haar moverende redenen, die in geen geval onredelijk zullen zijn.

Artikel C.2. Aanmelden Opleidingsdiensten

- C.2.1. Na bevestiging van de Open Rooster Opleiding of In Company Opleiding is annulering door Opdrachtgever mogelijk tot 30 dagen voor aanvang van de training.
- C.2.2. Na bevestiging van de Open Rooster Opleiding of In Company Opleiding is verschuiving van een training door Opdrachtgever mogelijk tot 20 dagen voor aanvang van de training.
- C.2.3. Indien de Overeenkomst, ongeacht de reden daarvan, wordt geannuleerd binnen 30 dagen voor aanvang, zal Opdrachtgever 100% van het cursusbedrag in rekening worden gebracht.

B.2.4. Indien Opdrachtgever binnen 20 werkdagen voor aanvang van de Open Rooster Opleiding of In Company Opleiding verzoekt om verschuiving van een training en Xeleron met dit verzoek instemt, dan is 100% boven op de aanvankelijke cursusprijs verschuldigd.

B.2.5. Eenmaal in overeenstemming met artikel C2.4 verschoven Open Rooster Opleidingen of In Company Opleidingen, kunnen niet nogmaals worden verschoven of verplaatst.

B.2.6. Verschuivingen kunnen alleen schriftelijk worden opgegeven en dienen vóór de hierboven gestelde termijnen in bezit te zijn van Xeleron. Verschuivingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk bevestigd zijn door Xeleron.

B.2.7. Xeleron behoudt zich het recht voor om na het sluiten van de Overeenkomst de tijden en/of locatie van Open Rooster Opleidingen te wijzigen. Na wijzigingen van tijden en/of locatie heeft Opdrachtgever het recht zijn deelname alsnog binnen vijf (5) werkdagen na een dergelijke kennisgeving kosteloos te annuleren.

B.2.8. Xeleron heeft het recht de Open Rooster Opleiding op te schorten, te verplaatsen of te annuleren als dat gerechtvaardigd wordt door onvoorziene omstandigheden, zoals een tekort aan cursisten, overinschrijving of een zieke instructeur. Na wijzigingen heeft Opdrachtgever het recht zijn deelname alsnog binnen vijf (5) werkdagen na een dergelijke kennisgeving kosteloos te annuleren.

B.2.9. Opdrachtgever heeft geen recht op vergoeding van rente en kosten op of vermindering van de overeengekomen vergoeding.

Artikel C.3. Ziekte van docent

C.3.1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal Xeleron – indien mogelijk – binnen 48 uur voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen.

C.3.2. Indien vervanging binnen de gestelde termijnen redelijkerwijs niet mogelijk blijkt te zijn, zal Xeleron Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en is er sprake van overmacht.

C.3.3. Indien Xeleron binnen 48 uur voor gelijkwaardige vervanging zorg draagt is C.2.7 niet van toepassing.

C.3.4. Xeleron is niet gehouden tot vergoeding van schade als een Opleidingsdienst moet worden onderbroken, verplaatst en/of geannuleerd wegens ziekte en/of verhindering van een docent.

Module D: Software as a Service

Artikel D.1. De Dienst

- D.1.1.** Xeleron levert op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever Software as a Service, met inachtneming van een hoge mate van zorgvuldigheid en vakmanschap.
- D.1.2.** De Dienst bestaat uit het ter beschikking stellen van cloud-based programmatuur door Xeleron aan Opdrachtgever en het overeengekomen aantal Eindgebruikers, het een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst. De Dienst wordt door Xeleron geleverd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Xeleron zich uitdrukkelijk heeft verbonden tot een bepaald resultaat en dat resultaat in voldoende mate vaststaat.
- D.1.3.** Tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen, maakt het uitvoeren van een data conversie door Xeleron voor Opdrachtgever geen onderdeel uit van de Dienst. Voorts is Xeleron niet verantwoordelijk voor het controleren van de gegevens die middels de Dienst worden gegenereerd, en de juistheid en de volledigheid daarvan. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de data die zij invoert in de Dienst.

Artikel D.2. Duur en betaling

- D.2.1.** De Dienst wordt geleverd voor de duur en tegen de tarieven zoals opgenomen in de Overeenkomst. Xeleron is daarbij gerechtigd elektronisch en (jaarlijks) vooruit te factureren.
- D.2.2.** Als de duur van de Overeenkomst niet in de Overeenkomst wordt genoemd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van één (1) jaar.

- B.2.3.** De Overeenkomst kan door beide Partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van de looptijd van de Overeenkomst en tussentijdse opzegging is niet mogelijk, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Bij het uitblijven van een dergelijke schriftelijke opzegging door Opdrachtgever, wordt de Overeenkomst na de initiële looptijd telkens stilzwijgend verlengd met een termijn van één (1) jaar.

Artikel D.3. Gebruik van de Dienst

- D.3.1.** Om gebruik te kunnen maken van de Dienst, hebben Opdrachtgever en zijn Eindgebruikers een Account nodig. Xeleron zal voor Opdrachtgever een (beheerders)Account aanmaken en aan Opdrachtgever de logingegevens ter beschikking stellen. Via dit Account kan Opdrachtgever (sub)Accounts aanmaken voor het overeengekomen aantal Eindgebruikers.
- D.3.2.** Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere personen. Opdrachtgever moet de logingegevens geheim te houden.
- D.3.3.** Het gebruik van Accounts door Opdrachtgever valt onder de verantwoordelijkheid en is voor rekening en risico van Opdrachtgever. Xeleron mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt.

D.3.4. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat verlies van de logingegevens kan leiden tot ongeautoriseerde toegang tot de Dienst. Opdrachtgever zal de logingegevens beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang en ongeautoriseerde personen. In het bijzonder dient Opdrachtgever het wachtwoord strikt geheim te houden.

D.3.5. In geval van een vermoeden van misbruik van de Dienst, dient Opdrachtgever Xeleron onverwijld op de hoogte te stellen en dient Opdrachtgever de logingegevens te wijzigen.

D.3.6. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst hebben Opdrachtgever en diens Eindgebruikers een stabiele internetverbinding nodig. Xeleron is niet verantwoordelijk voor het correct functioneren van de infrastructuur van Opdrachtgever.

D.3.7. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer, waaronder het bewaken van de instellingen, van de Dienst alsmede op welke manier de resultaten van de Dienst door Opdrachtgever worden gebruikt. Voorts is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk training te verzorgen voor diens Eindgebruikers zodat de Eindgebruikers op de juiste wijze gebruik kunnen maken van de Dienst.

Artikel D.4. Beschikbaarheid en onderhoud

D.4.1. Xeleron streeft ernaar de Dienst zoveel mogelijk online te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.

B.4.2. Xeleron heeft het recht de Dienst of onderdelen daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), aanpassing of verbetering daarvan. Xeleron zal zich maximaal inspannen Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van een dergelijke buitengebruikstelling wegens gepland onderhoud via een aankondiging op de website van Xeleron.

B.4.3. Als naar het oordeel van Xeleron gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Xeleron of derden, bijvoorbeeld in het geval van een (d)dos-aanval of activiteiten van malware, heeft Xeleron het recht om alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om het gevaar af te wenden en schade te beperken of te voorkomen. Dit kan resulteren in beperkte beschikbaarheid.

B.4.4. Xeleron is niet gehouden tot het maken van back-ups.

Artikel D.5. Wijzigen van de Dienst

D.5.1. Xeleron mag van tijd tot tijd geheel naar eigen inzicht (de functionaliteit van) de Dienst aanpassen, updaten, upgraden en/of (deels) beëindigen. Daarbij zijn feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar uiteindelijk beslist Xeleron zelf welke aanpassingen zij al of niet doorvoert. Xeleron is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het wijzigen en/of (deels) beëindigen van de Dienst en is niet gehouden tot het blijven ondersteunen van eerdere versies van de Dienst. Xeleron zal zich inspannen Opdrachtgever op de hoogte te stellen van dergelijke wijzigingen.

D.5.2. Indien Xeleron de Dienst (deels) beëindigt en/of (deels) niet meer ter beschikking stelt voor Opdrachtgever, zoals bedoeld in het vorige lid, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst voor dat deel op te zeggen per de datum dat (het deel van) de Dienst wordt stopgezet. Eventuele door Opdrachtgever vooruitbetaalde vergoedingen voor (het betreffende deel van) de Dienst zullen door Xeleron naar rato worden gerestitueerd.

Artikel D.6. Ondersteuning en helpdesk

D.6.1. Xeleron zal zich inspannen een redelijk niveau van ondersteuning te bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot vragen over de Dienst middels de helpdesk van Xeleron, welke tijdens Werkuren per e-mail bereikbaar is.

D.6.2. Xeleron is uitsluitend gehouden tot het verlenen van (verdere) ondersteuning aan de Eindgebruikers van Opdrachtgever, voor zover dat is overeengekomen in de Overeenkomst en/of een nadere overeenkomst. In de (nadere) Overeenkomst zal in dat geval gespecificeerd worden waaruit de verdere ondersteuning bestaat en tegen welke vergoeding deze wordt geleverd.

D.6.3. Xeleron zal zich inspannen een ondersteuningsverzoek binnen een redelijke termijn op te volgen.

Artikel D.7. Gebruiksregels

D.7.1. Het is verboden om de Dienst te gebruiken op een manier die in strijd is met deze voorwaarden of met toepasselijke wet- en regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan om de Dienst te gebruiken op een manier die hinder of schade kan veroorzaken voor Xeleron of derden.

B.7.2. Indien Xeleron constateert dat Opdrachtgever of diens Eindgebruikers deze voorwaarden of de wet overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, mag Xeleron – voor zover mogelijk - ingrijpen om de overtreding te beëindigen. Xeleron zal dan de toegang tot de betreffende informatie blokkeren.

B.7.3. Indien naar het oordeel van Xeleron hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Xeleron of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, lekken van persoonsgegevens of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Xeleron gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Deze maatregelen bevatten, maar zijn niet beperkt tot, het opschorten van de Dienst en beëindiging van de Overeenkomst.

B.7.4. Xeleron is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten en zal zijn medewerking verlenen aan bevoegd gegeven bevelen. Daarnaast is Xeleron gerechtigd om de naam, adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever/ een Eindgebruiker van de Dienst af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever/ een Eindgebruiker van de Dienst inbreuk maakt op diens rechten of deze voorwaarden, mits daarvoor aan de criteria op grond van de wet en/of jurisprudentie is voldaan.

- D.7.5. Opdrachtgever is verplicht om alle redelijke aanwijzingen van Xeleron te volgen die betrekking hebben op het gebruik van de Dienst.
- D.7.5. Xeleron kan de schade als gevolg van overtredingen van de regels uit dit artikel op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Xeleron van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van de regels uit dit artikel en aanspraken met betrekking tot de laatste zin van artikel D.1.3.