

# Algemene voorwaarden

## igen Solutions

Dit zijn de algemene voorwaarden van igen Solutions B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 87795515 ("igen"). Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en een aantal modules. De bepalingen uit het algemeen deel zijn op alle overeenkomsten van toepassing die u met igen sluit. Afhankelijk van de geleverde producten en diensten kunnen er aanvullend één of meerdere modules op de overeenkomst van toepassing zijn.

### ALGEMEEN DEEL

#### Artikel 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze Algemene Voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend.

- 1.1. **Afnemer:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst met igen sluit.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.
- 1.3. **Diensten:** alle in de Hoofdovereenkomst beschreven werkzaamheden die igen ten behoeve van de Afnemer zal verrichten of doen verrichten.
- 1.4. **Eindklant:** iedere partij waaraan igen op verzoek en in opdracht van Afnemer bepaalde Diensten levert.
- 1.5. **Hoofdovereenkomst:** het document (bijvoorbeeld een offerte, mantelovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst) waarin wordt vastgelegd welke Diensten door igen geleverd zullen worden en welke prijzen hiervoor door Afnemer verschuldigd zijn.
- 1.6. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.7. **Kantoortijden:** de tijd tussen 9:00 en 17:30 (Nederlandse tijd) op Werkdagen.
- 1.8. **Klantdata:** alle bestanden en gegevens die zijn opgeslagen op de hardware (of via de software) waar igen bij de uitvoering van de Overeenkomst toegang toe krijgt, of die anderszins aan igen worden verstrekt bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 1.9. **Overeenkomst:** de volledige tussen igen en Afnemer gesloten overeenkomst, met inbegrip van de Hoofdovereenkomst, Algemene Voorwaarden en een eventuele Service Level Agreement en/of Verwerkersovereenkomst.
- 1.10. **Partij(en):** alternatieve aanduiding voor igen en Afnemer afzonderlijk of gezamenlijk.
- 1.11. **Service Level Agreement:** de eventuele tussen Partijen gesloten nadere overeenkomst waarin aanvullende afspraken worden gemaakt over de kwaliteit en levering van de Diensten.
- 1.12. **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, waarvan het vertrouwelijke karakter binnen 14 dagen na verstrekking wordt gemeld of waarvan de ontvangende Partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is.
- 1.13. **Verwerkersovereenkomst:** de eventuele tussen Partijen gesloten nadere overeenkomst (als dit voor de levering van de Diensten vereist is op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming) waarin afspraken worden gemaakt over de omgang met en beveiliging van persoonsgegevens.
- 1.14. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen of andere dagen waarvan igen vooraf schriftelijk heeft aangegeven gesloten te zijn.

#### Artikel 2. Toepasselijkheid en totstandkoming

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van igen en op alle tussen Partijen gesloten overeenkomsten. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor eventuele toekomstige offertes, aanbiedingen of overeenkomsten waarbij deze Algemene Voorwaarden niet opnieuw aan Afnemer ter hand zijn gesteld.
- 2.2. Alle offertes en aanbiedingen van igen zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na de datum die in de offerte of het aanbod is vermeld. igen is niet verplicht om een aanvaarding aan te nemen na het verstrijken van deze termijn, maar als igen daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 2.3. Als igen een offerte of aanbieding (mede) baseert op gegevens of informatie afkomstig van Afnemer welke onjuist blijkt te zijn, heeft igen het recht om de offerte, het aanbod of de al tot stand gekomen

Overeenkomst daarop aan te passen dan wel om de reeds gesloten Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

- 2.4. igen is niet gebonden aan een door Afnemer uitgebrachte afwijkende aanvaarding van de offerte of het aanbod, ook niet wanneer de afwijking slechts ondergeschikte aspecten betreft zoals bedoeld in artikel 6:225 lid 2 BW.
- 2.5. Als Afnemer de offerte of het aanbod niet uitdrukkelijk aanvaardt, maar wel die indruk wekt (bijvoorbeeld door bepaalde Diensten te laten verrichten die onderdeel zijn van de offerte of het aanbod), geldt de offerte of het aanbod eveneens als aanvaard.
- 2.6. Nadat de offerte of het aanbod is aanvaard kan de Overeenkomst alleen gewijzigd worden met schriftelijke instemming van igen.

### **Artikel 3. Rangorderegeling**

- 3.1. De Overeenkomst bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder de Hoofdovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en mogelijk een Verwerkersovereenkomst. Bij tegenstrijdigheden tussen de verschillende onderdelen van de Overeenkomst geldt de volgende rangorde, waarbij de eerder genoemde documenten steeds voorrang hebben op de later genoemde documenten:
  - a. Hoofdovereenkomst
  - b. Verwerkersovereenkomst
  - c. Service Level Agreement
  - d. Algemene Voorwaarden
- 3.2. Bij tegenstrijdigheden tussen het algemeen deel en de modules bij deze Algemene Voorwaarden, hebben de modules steeds voorrang op het algemeen deel. Bij tegenstrijdigheden in de modules onderling, heeft de latere module steeds voorrang op de eerdere module. Module 'B' heeft dus voorrang op module 'A' en zo verder.

### **Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst**

- 4.1. De datum van aanvaarding door Afnemer geldt als ingangsdatum van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 4.2. igen zal zich inspannen om de Diensten binnen het overeengekomen tijdsplan (of binnen een redelijke termijn als er geen tijdsplan is overeengekomen) te leveren. Door igen genoemde termijnen zijn steeds indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 4.3. igen heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, komen alleen voor rekening van Afnemer als dit vooraf is overeengekomen.
- 4.4. igen zal bij de uitvoering van de Overeenkomst rekening houden met redelijke verzoeken van Afnemer, of gemotiveerd aangeven waarom hij dit niet doet. Als Afnemer ondanks deze motivatie staat op het doorvoeren van het verzoek, zal igen (voor zover mogelijk) de werkzaamheden uitvoeren op risico van Afnemer.

### **Artikel 5. Meerwerk**

- 5.1. Opdrachtgever kan igen op ieder moment verzoeken tot het verrichten van werkzaamheden die buiten de Overeenkomst vallen (oftewel verzoeken om "meerwerk"). igen is echter niet verplicht om dergelijke verzoeken in te willigen.
- 5.2. igen zal Opdrachtgever in het geval van meerwerk vooraf informeren over de hiermee gepaard gaande (geschatte) kosten en zal het meerwerk pas uitvoeren na overleg met Opdrachtgever. Meerwerk wordt steeds uitgevoerd op basis van nacalculatie, tenzij anders overeengekomen.
- 5.3. igen zal bij het uitvoeren van meerwerk telkens uitgaan van de overeengekomen tarieven, of bij het ontbreken daarvan van de gebruikelijke tarieven. igen kan verlangen dat er voor het uitvoeren van het meerwerk een aanvullende overeenkomst wordt gesloten.

### **Artikel 6. Verantwoordelijkheden van Afnemer**

- 6.1. Afnemer is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Afnemer er zorg voor dat alle informatie en materialen waarvan igen aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Afnemer redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze nodig zijn, tijdig en kosteloos aan igen beschikbaar worden gesteld.
- 6.2. Als Afnemer niet of niet tijdig de medewerking verleend zoals omschreven in het vorige lid, heeft igen het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de medewerking alsnog door Afnemer is verleend.
- 6.3. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan Afnemer verstrekte informatie en materialen. Tenzij uit de Overeenkomst uitdrukkelijk anders volgt, heeft igen het recht maar niet de verplichting om deze informatie en materialen op juistheid en volledigheid te onderzoeken. Als blijkt dat

de informatie of materialen onjuistheden bevatten of onvolledig zijn, heeft igen het recht om de Overeenkomst op te schorten totdat Afnemer de tekortkomingen heeft verholpen.

- 6.4. In de situatie zoals hiervoor beschreven in artikel 6.2 en 6.3 kan igen alle gemaakte redelijke kosten wegens het niet kunnen verrichten van de Diensten (bijvoorbeeld wegens het beschikbaar houden van personeel) bij Afnemer in rekening brengen. igen zal zich echter inspannen om deze kosten beperkt te houden.
- 6.5. Als Afnemer aan igen bepaalde hardware, informatiedragers, elektronische bestanden, software of andere materialen beschikbaar stelt, garandeert Afnemer dat deze vrij zijn van virussen, malware of defecten. Afnemer is daarnaast zelf verantwoordelijk voor het passend beveiligen van deze materialen.
- 6.6. Als igen in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden uitvoert ten kantore van Afnemer, of op een andere door Afnemer aangewezen locatie, zal Afnemer aan igen alle redelijke ondersteuning en faciliteiten beschikbaar stellen die nodig zijn, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

#### **Artikel 7. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 7.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, berusten alle Intellectuele Eigendomsrechten op de door igen onder de Overeenkomst beschikbaar gestelde of ontwikkelde materialen bij igen of diens toeleveranciers.
- 7.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt Afnemer uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht op de materialen die door igen onder de Overeenkomst beschikbaar worden gesteld of ontwikkeld. Dit gebruiksrecht geldt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, alleen voor de duur van de Overeenkomst (althans het onderdeel van de Overeenkomst op basis waarvan de materialen beschikbaar zijn gesteld of ontwikkeld).
- 7.3. Het is Afnemer niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de materialen dan wel om enige aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten uit de materialen te verwijderen of aan te passen. Het is daarnaast uitdrukkelijk niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit deze materialen te verwijderen.

#### **Artikel 8. Omgang met Klantdata**

- 8.1. Alle rechten op Klantdata, met inbegrip van Intellectuele Eigendomsrechten, komen toe aan Afnemer of de Eindklant. igen zal hierop geen eigendomsaanspraken doen. Wel heeft igen het recht om de Klantdata te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor zover dit nodig is ten behoeve van de levering van de Diensten.
- 8.2. Als de te verwerken Klantdata persoonsgegevens bevat, zullen Partijen voorafgaand aan de uitvoering van de Overeenkomst een Verwerkersovereenkomst sluiten gelet op hun verplichting onder artikel 28 lid 3 van de Algemene verordening gegevensbescherming.

#### **Artikel 9. Geheimhouding**

- 9.1. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze wordt verstrekt.
- 9.2. De ontvangende Partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie van de verstreckende Partij eenzelfde niveau van bescherming krijgt als dienst eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 9.3. Partijen leggen de hiervoor beschreven verplichting met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie ook op aan hun werknemers en eventuele ingeschakelde derden.
- 9.4. De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende Partij kan bewijzen dat deze:
- a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende Partij;
  - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstreckende Partij zou schenden door de verstrekking;
  - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of
  - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstreckende Partij is ontwikkeld door de ontvangende Partij.
- 9.5. Als 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 (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Als 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 mogelijk is.

**Artikel 10. Betalingsvoorwaarden**

- 10.1. Afnemer is aan igen de bedragen verschuldigd zoals beschreven in de Hoofdovereenkomst. Als daarin géén bedragen worden genoemd, wordt uitgegaan van de gebruikelijke prijzen en tarieven van igen op het moment van levering.
- 10.2. Alle door igen afgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 10.3. Tenzij anders overeengekomen zal igen de geleverde Diensten steeds achteraf per maand factureren. Afnemer stemt hierbij in met elektronische facturatie. Voor alle door igen verstuurd facturen geldt een betaaltermijn van 30 dagen.
- 10.4. Als Afnemer het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft Afnemer het recht om het betwiste (maar niet het overige) deel van de factuur op te schorten. De betwisting dient binnen de betaaltermijn schriftelijk aan igen kenbaar te worden gemaakt. igen zal na betwisting zo spoedig mogelijk beoordelen of dit al dan niet terecht is. In het geval de betwisting onterecht blijkt, zal Afnemer het openstaande bedrag alsnog zo spoedig mogelijk voldoen. Bij een terecht betwisting zal igen aan Afnemer zo spoedig mogelijk een creditfactuur doen toekomen.
- 10.5. Als Afnemer, met uitzondering van de situatie beschreven in het vorige lid, een factuur niet of niet volledig binnen de betalingstermijn voldoet, is hij van rechtswege in verzuim. igen is in een zodanig geval gerechtigd om:
- a. bij Afnemer over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransactie in rekening te brengen, of 5 procent indien de wettelijke handelsrente lager is dan 5 procent; en
  - b. de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het openstaande bedrag volledig door Afnemer is voldaan.
- 10.6. Als Afnemer een openstaande factuur na aanmaning of ingebrekestelling wederom niet voldoet, heeft igen het recht om de vordering uit handen te geven. Eventuele door igen gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, komen in een dergelijk geval volledig voor rekening van Afnemer.
- 10.7. Tenzij anders overeengekomen zijn eventuele door igen genoemde prijzen en (uur)tarieven exclusief onkosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de door igen gemaakte reis- en verblijfskosten.
- 10.8. Voor het verrichten van Diensten buiten Kantoorijden kan igen een opslag op de gebruikelijke prijzen en (uur)tarieven in rekening te brengen conform het bepaalde in de Hoofdovereenkomst (of een bijbehorende bijlage zoals een prijzenblad).
- 10.9. Afnemer is niet gerechtigd om de op hem rustende betalingsverplichtingen te verrekenen met enige vorderingen op igen, uit welke hoofde dan ook.

**Artikel 11. Prijswijzigingen**

- 11.1. Als de Overeenkomst betrekking heeft op het continue of herhaaldelijk leveren van bepaalde Diensten (oftewel als de Overeenkomst een duurovereenkomst is), heeft igen het recht om de prijzen voor de Diensten jaarlijks te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de Consumenten Prijs Index (CPI) zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau Statistiek (CBS) voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsstijging.
- 11.2. In de situatie zoals beschreven in het vorige lid heeft Afnemer niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Eventuele andere of grotere prijsverhogingen kunnen door igen alleen worden doorgevoerd als Afnemer hierover minimaal 3 maanden van tevoren schriftelijk is geïnformeerd. In dat geval zal Afnemer gelegenheid krijgen om de Overeenkomst (althans de onderdelen waarop de verhoging betrekking heeft) schriftelijk op te zeggen binnen 1 maand na aankondiging van de verhoging.

**Artikel 12. Aansprakelijkheid**

- 12.1. De aansprakelijkheid van igen voor schade of andere claims als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot het bedrag dat Afnemer op grond van de Overeenkomst aan igen verschuldigd is (exclusief btw) over een periode van 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tot maximaal €50.000,- per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen in dat jaar.
- 12.2. Onverminderd het hiervoor bepaalde is igen nadrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 12.3. Onverminderd het hiervoor bepaalde is igen nooit aansprakelijk voor een hoger bedrag dan de verzekeraar ter zake uitkeert, vermeerderd met het eigen risico van igen onder de betreffende polis.
- 12.4. igen is bij een toerekenbare tekortkoming pas aansprakelijk voor de schade als igen de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen nadat hij door Afnemer schriftelijk en deugdelijk in gebreke is gesteld.

- 12.5. In de Overeenkomst opgenomen beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid van igen komen te vervallen in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van igen, of als de schade het gevolg is van dood of lichamelijk letsel.

#### Artikel 13. Overmacht

- 13.1. igen is niet verplicht tot nakoming van de Overeenkomst als dit redelijkerwijs niet mogelijk is vanwege overmacht.
- 13.2. Onder overmacht wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: brand, overstromingen, stakingen, stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, overmacht van toeleveranciers van igen, tekortkomingen van toeleveranciers waarvan het gebruik door Afnemer is voorgeschreven, gebreken in materialen waarvan het gebruik door Afnemer is voorgeschreven, netwerkaanvallen en (D)DOS-aanvallen, in- en uitvoerbelemmeringen, oorlog en terreur.
- 13.3. Als igen in een overmachtsituatie bepaalde onderdelen uit de Overeenkomst al is nagekomen of nog kan nakomen, en aan de nakoming van deze onderdelen een zelfstandige waarde toekomt, heeft igen het recht om het nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk uit te voeren en aan Afnemer te factureren.
- 13.4. In het geval van overmacht kan igen de uitvoering van de Overeenkomst opschorten zolang de overmachtssituatie duurt. Als de overmachtsituatie langer duurt dan 3 maanden, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst met directe ingang schriftelijk op te zeggen, zonder verplichting tot schadevergoeding.

#### Artikel 14. Overname aan personeel

- 14.1. Het is Afnemer niet toegestaan om zolang de relatie met igen voortduurt, of binnen één jaar na afloop daarvan, medewerkers van igen in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van igen.
- 14.2. Onder medewerkers van igen worden in dit artikel verstaan: alle personen die in dienst zijn van igen of een aan igen gelieerde onderneming, of die niet langer dan 6 maanden voordat het verbod in lid 1 geschonden wordt in dienst waren van igen of een aan igen gelieerde onderneming, ongeacht de reden van uitdiensttreding.
- 14.3. Tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen, is Afnemer in het geval van overtreding van het in dit artikel beschreven verbod een direct opeisbare boete aan igen verschuldigd van €50.000,- per overtreding, vermeerderd met een boete van €5.000,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt tot een maximum van €100.000,- per medewerker, onverminderd het recht van igen om volledige schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 15. Duur en beëindiging

- 15.1. Als de Overeenkomst ziet op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het om een “**eenmalige overeenkomst**” gaat), is de looptijd van de Overeenkomst gelijk aan de periode die nodig is om de Diensten te leveren.
- 15.2. Als de Overeenkomst ziet op de periodieke of constante levering van bepaalde Diensten (oftewel als het om een “**duurovereenkomst**” gaat), wordt de looptijd schriftelijk vastgelegd. Als Partijen geen nadere afspraken over de looptijd hebben gemaakt, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van ten minste 12 maanden.
- 15.3. Als de Overeenkomst een duurovereenkomst is die voor bepaalde tijd is aangegaan, kan deze door beide Partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend met eenzelfde periode als de initiële looptijd verlengd.
- 15.4. Als de Overeenkomst een duurovereenkomst is welke voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan kan deze door beide Partijen na een initiële periode van 12 maanden op ieder moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden.
- 15.5. Het is Partijen niet toegestaan om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, tenzij in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst expliciet een uitzondering is gemaakt.
- 15.6. igen heeft het recht om de Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, als:
- a. Afnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt;
  - b. Afnemer faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling krijgt verleend, het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd of diens bedrijfsactiviteiten worden gestaakt;

- c. door vertraging aan de zijde van Afnemer niet langer van igen kan worden geveerd dat zij de Overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen condities voldoet;
- d. zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van igen kan worden geveerd.

- 15.7. In het geval van ontbinding van de Overeenkomst vindt er geen ongedaanmaking plaats van de Diensten die al geleverd zijn en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen. De toepasselijkheid van artikel 6:271 e.v. van het Burgerlijk Wetboek wordt hierbij door Partijen uitgesloten.
- 15.8. Als de Overeenkomst wordt beëindigd, zal igen redelijke ondersteuning bieden om de geleverde Diensten over te dragen naar een andere door Afnemer gekozen leverancier. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten mogen door igen afzonderlijk bij Afnemer in rekening worden gebracht. igen is pas gehouden om aan de overdracht medewerking te verlenen als alle door Afnemer verschuldigde bedragen of andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan.
- 15.9. Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zijn eventuele resterende vorderingen van igen op Afnemer direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.

**Artikel 16. Wijzigingen**

- 16.1. igen behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen minimaal 1 maand van tevoren schriftelijk bij Afnemer aankondigen. Eventuele wijzigingen gelden ook voor bestaande Overeenkomsten.
- 16.2. Als Afnemer een wijziging niet wenst te accepteren, kan Afnemer binnen 14 dagen na de aankondiging schriftelijk bezwaar maken. Als igen besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Afnemer door te voeren, kan Afnemer de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 16.3. De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of voor wijzigingen in het voordeel van Afnemer. Dergelijke wijzigingen kunnen door igen eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd.

**Artikel 17. Overige bepalingen**

- 17.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen Partijen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waarin igen gevestigd is.
- 17.2. Partijen kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst slechts overdragen aan een derde met schriftelijke toestemming van de andere Partij. In afwijking van het hiervoor bepaalde heeft igen het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming van Afnemer over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij in het geval van een herstructurering, fusie of overname. igen zal Afnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren als een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.
- 17.3. Als een bepaling uit de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen waarbij (voor zover mogelijk) aansluiting wordt gezocht bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.
- 17.4. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie via e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst uitgezonderd.
- 17.5. De door igen ontvangen of opgeslagen versie van communicatie is, net als eventuele door igen bijgehouden logbestanden of verrichte metingen, authentiek bewijs.
- 17.6. Afnemer zal igen schriftelijk op hoogte stellen van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer.

**MODULE A: IMACD DIENSTEN****Artikel 18. Omschrijving van de Diensten**

- 18.1. De Diensten van igen kunnen (mede) betrekking hebben op het installeren ('install') van hardware en/of software op een bepaalde werkplek, het verplaatsen ('move') daarvan naar de door Afnemer aangegeven locatie, het toevoegen ('add') van hardware en/of software aan een werkplek dan wel het wijzigen ('change') of verwijderen ('delete') daarvan ten behoeve van Afnemer zelf of een Eindklant.
- 18.2. De in lid 1 beschreven Diensten worden hierna aangeduid als "**IMACD Diensten**". Bij afname van IMACD diensten geldt, in aanvulling op het bepaalde in het algemene deel van de Algemene Voorwaarden, steeds het bepaalde in deze module.

**Artikel 19. Installatie en configuratie**

- 19.1. Tenzij anders overeengekomen, verzorgt igen uitsluitend de installatie, configuratie en uitlevering van hardware en software conform de Overeenkomst. igen is nadrukkelijk niet de leverancier van de hardware en software en is niet verantwoordelijk voor eventuele gebreken in (de werking van) deze hardware en software als deze niet rechtstreeks verband houden met de door igen geleverde Diensten.
- 19.2. Klant is zelf verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering van de hardware en software op het door igen opgegeven adres, rekening houdend met de door igen gegeven instructies. Als Klant dit nalaat, is igen mogelijk niet in staat om de Diensten juist en tijdig te leveren.
- 19.3. Als igen in opdracht van de Afnemer bepaalde software installeert, configureert en/of uitlevert, garandeert Afnemer dat hij over een toereikende licentie beschikt voor (i) het gebruik van de software door igen in het kader van de Diensten, en (ii) het gebruik van de software door Afnemer of Eindklant na uitlevering door igen. Afnemer vrijwaart igen voor eventuele claims van derden die verband houden met een schending van de voornoemde garantie.
- 19.4. Als Afnemer aan igen verzoekt om IMACD Diensten te leveren ten behoeve van een Eindklant, is Afnemer ervoor verantwoordelijk dat hij met deze Eindklant zelf afspraken maakt die aansluiten bij het bepaalde in de Overeenkomst. igen handelt in opdracht van Afnemer en heeft géén directe (contractuele) relatie met de Eindklant.
- 19.5. Het gebruik van de hardware na uitlevering door igen komt volledig voor rekening van Afnemer of de betreffende Eindklant. Afnemer zal igen vrijwaren voor enige claims van derden die met dit gebruik door Afnemer of Eindklant direct of indirect verband houden.

**Artikel 20. Aflevering**

- 20.1. Afnemer is verantwoordelijk om tijdig een afleveradres aan igen door te geven. Partijen zullen middels de Hoofdovereenkomst of een bijlage (zoals een Service Level Agreement) nadere afspraken maken over de manier waarop de hardware en/of software geleverd wordt.
- 20.2. De door igen opgegeven datum en het tijdstip van levering zijn indicatief en kunnen tussentijds worden bijgesteld, tenzij anders overeengekomen. igen spant zich in voorkomend geval in om Afnemer dan wel de betreffende Eindklant hierover zo spoedig mogelijk te informeren.
- 20.3. Afnemer is ervoor verantwoordelijk dat er iemand aanwezig is op het afleveradres om de hardware en/of software in ontvangst te nemen. Als dit niet het geval is, kan igen voor nieuwe afleverpogingen afzonderlijke kosten in rekening brengen conform de gebruikelijke tarieven van igen.
- 20.4. Het risico op diefstal, verlies of beschadiging van de hardware en/of software gaat over op Afnemer of Eindklant op het moment dat deze door igen is afgeleverd. Afnemer of de betreffende Eindklant is zelf verantwoordelijk om hiervoor een passende verzekering af te sluiten.
- 20.5. In afwijking van artikel 12.1 en 12.2 van de Algemene Voorwaarden is igen bij schade, vernietiging of verlies gedurende de opslag en het transport van de hardware en/of software aansprakelijk voor het bedrag dat de verzekeraar ter zake uitkeert.
- 20.6. Eventuele gebreken dienen binnen 48 uur na aflevering schriftelijk door Afnemer of de betreffende Eindklant bij igen te worden gemeld, voorzien van onderbouwing en bewijs van het gebrek (zoals een beschrijving en foto's). Indien een gebrek niet binnen deze termijn van 48 uur wordt gemeld, wordt de hardware of software geacht zonder gebreken te zijn afgeleverd.

**Artikel 21. Diensten op locatie**

- 21.1. Als is overeengekomen dat igen ook zal ondersteunen bij het aansluiten, installeren en/of configureren van hardware of software op de locatie van Afnemer of een Eindklant, is Afnemer ervoor verantwoordelijk dat op de locatie alle benodigde middelen (zoals bureaus, stroomvoorzieningen en netwerkaansluitingen) aanwezig zijn. Als dit niet het geval is, is igen mogelijk niet in staat om de Diensten juist en tijdig uit te voeren en mag igen redelijke kosten in rekening brengen voor al het eventuele hieruit voortvloeiende meerwerk.

- 21.2. igen is gerechtigd om het aansluiten, installeren en/of configureren van hardware of software op een bepaalde locatie te weigeren als dit in zijn professionele opinie niet mogelijk is, of de juiste werking van de hardware of software op de betreffende locatie niet kan worden gegarandeerd.
- 21.3. Afnemer zal igen of de door igen ingeschakelde derde(n) toegang verschaffen tot de aangewezen locatie en de noodzakelijke medewerking verlenen ten behoeve van het aansluiten, installeren en/of configureren van de hardware of software.

## MODULE B: REMOTE HELPDESK DIENSTEN

### Artikel 22. Omschrijving van de Diensten

- 22.1. De Diensten van igen kunnen (mede) betrekking hebben op het bieden van ondersteuning op afstand ten behoeve van Afnemer zelf of een Eindklant. Deze ondersteuning kan afhankelijk van de inhoud van de Overeenkomst zowel telefonisch, via e-mail of een ticketsysteem worden geboden.
- 22.2. De in lid 1 beschreven Diensten worden hierna aangeduid als “**Remote Helpdesk Diensten**”. Bij afname van Remote Helpdesk Diensten geldt, in aanvulling op het bepaalde in het algemene deel van de Algemene Voorwaarden, steeds het bepaalde in deze module.

### Artikel 23. Ondersteuning op afstand

- 23.1. igen zal de Remote Helpdesk Diensten aanbieden via de communicatiekanalen zoals beschreven in de Hoofdovereenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zullen de Diensten alleen worden verricht tijdens Kantoortijden.
- 23.2. Indien er voor het uitvoeren van de Remote Helpdesk Diensten toegang nodig is tot bepaalde communicatiemiddelen of -systemen (zoals telefoonnummers, e-mailadressen en/of ticketsystemen), is Afnemer ervoor verantwoordelijk dat aan igen tijdig toegang wordt verleend. Zonder deze toegang is igen mogelijk niet in staat om de Overeenkomst juist en tijdig uit te voeren.
- 23.3. igen is niet verplicht tot het verlenen van Diensten op locatie van Afnemer en/of de Eindklant. Alleen in overleg met Afnemer en/of de betreffende Eindklant worden er Diensten op locatie aangeboden.
- 23.4. igen zal zich inspannen om eventuele ondersteuningsverzoeken zo snel en tijdig mogelijk af te handelen. De tijd die hiervoor nodig is, hangt echter af van de aard en complexiteit van het ondersteuningsverzoek. igen kan hierover dan ook geen garanties geven, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen (bijvoorbeeld via een afzonderlijke Service Level Agreement).
- 23.5. Om de Remote Helpdesk Diensten uit te kunnen voeren, kan het nodig zijn dat Afnemer (of de betreffende Eindklant) op afstand toegang biedt aan igen tot bepaalde systemen. Als Afnemer (of de betreffende Eindklant) dit nalaat, is igen mogelijk niet in staat om de Diensten juist en tijdig uit te voeren.

### Artikel 24. Toegang en informatiebeveiliging

- 24.1. Bij de levering van Remote Helpdesk Diensten heeft igen mogelijk (op afstand) toegang nodig tot het netwerk en/of systemen van Afnemer of een Eindklant. Afnemer (dan wel de betreffende Eindklant) is verantwoordelijk om igen tijdig toegang te verlenen tot alle onderdelen van het netwerk en/of systemen waar igen redelijkerwijs toegang toe nodig heeft in het kader van de Diensten. Als Afnemer (of de betreffende Eindklant) dit nalaat, kan igen niet instaan voor een juiste en tijdige levering van de Diensten.
- 24.2. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het passend beveiligen van het netwerk en/of de systemen waarop de Remote Helpdesk Diensten betrekking hebben. Als igen bij het gebruik van het netwerk en/of systemen van Afnemer of een Eindklant bepaald toegangs- of informatiebeveiligingsbeleid dient na te leven, is Afnemer ervoor verantwoordelijk om igen daarover voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst te informeren. Indien Afnemer dit nalaat is igen mogelijk niet in staat om de Diensten juist en tijdig te leveren. Daarnaast heeft igen in een zodanig geval het recht om eventuele kosten voor aanvullende maatregelen en/of werkzaamheden afzonderlijk in rekening te brengen conform artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

### Artikel 25. Gebruik van onderscheidingstekens

- 25.1. Indien igen in opdracht van Afnemer Remote Helpdesk Diensten verzorgt ten behoeve van diens Eindklanten, kan igen zich (op expliciet verzoek van Afnemer) richting Eindklanten presenteren als onderdeel van de organisatie van Afnemer.
- Indien dit het geval is, heeft igen het recht om de handelsnaam, merknaam en/of andere onderscheidingstekens van Afnemer te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover redelijkerwijs nodig in het kader van de levering van de Diensten.