

1. Partijen

- 1.2 ZOOMA: Zooma B.V. ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 87088584.
- 1.3 Opdrachtgever: Iedere partij die goederen en/of diensten afneemt van ZOOMA.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij ZOOMA producten en/of diensten aan de opdrachtgever levert.
- 2.2 De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bij partijen bekend. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.
- 2.3 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als partijen die schriftelijk zijn overeengekomen. Met schriftelijk wordt bedoeld in schrifttekens op papier of per e-mail.
- 2.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, treden partijen in overleg om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

3. Offertes

- 3.1 Alle offertes en andere uitingen van ZOOMA zijn vrijblijvend, tenzij door ZOOMA schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ZOOMA verstrekte gegevens, waarop ZOOMA de offerte heeft gebaseerd.

4. Prijs en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW). Alle prijzen zijn in euro's en de opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 4.2 De prijzen genoemd in de offerte zijn geldig voor de periode die is vermeld in de offerte.
- 4.3 Tenzij anders is afgesproken, geldt er een betalingstermijn van 14 dagen vanaf de factuurdatum.
- 4.4 Bij overschrijding van de betalingstermijn, wordt de opdrachtgever over het factuurbedrag een rente in rekening gebracht in overeenstemming met de geldende wettelijke rente voor handelstransacties. Delen van maanden worden voor de renteberekening afgerond naar volle maanden.

- 4.5 Ingeval de opdrachtgever uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen bestaat, is elk van die (rechts-) personen tegenover ZOOMA hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 4.6 Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot de invordering van de door de opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde bedragen, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag.
- 4.7 Mocht het bij overschrijding van de betalingstermijn komen tot een procedure via het incassobureau, dan behoudt ZOOMA zich het recht om het nog resterende bedrag verschuldigd over de gehele contractduur, in één keer te vorderen.
- 4.8 Indien er sprake is van een betalingsachterstand bij een contract met maandelijkse kosten, behoudt ZOOMA zich het recht voor de software, website(s) en systemen behorende bij het contract tijdelijk te deactiveren totdat aan de betalingsverplichtingen is voldaan.
- 4.9 Indien de opdrachtgever buiten de EU is gevestigd, verlangt ZOOMA een vooruitbetaling van minimaal 50% van het overeengekomen bedrag voordat met de opdracht wordt gestart. Producten en diensten worden geleverd nadat de betaling volledig is voldaan. Maandelijkse bedragen zullen (voor de overeengekomen periode) volledig vooraf betaald dienen te worden.

5. Medewerkingsverplichtingen

- 5.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking.
- 5.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie, ontwerpen en specificaties die zij aan ZOOMA verstrekt. Indien ZOOMA onjuistheden ontdekt in de informatie, ontwerpen en specificaties van de opdrachtgever, zal ZOOMA hierover contact opnemen met de opdrachtgever.
- 5.3 De opdrachtgever zal een contactpersoon, of contactpersonen, aanwijzen die handelt in die hoedanigheid voor de duur van de opdracht van ZOOMA. De contactpersonen van de opdrachtgever dienen te beschikken over de nodige ervaring en specifieke kennis van het onderwerp en een goed begrip van de doelstellingen die de opdrachtgever wenst te bereiken.

5.4 ZOOMA is slechts gehouden om periodiek informatie te verstrekken over de uitvoering van de werkzaamheden aan de opdrachtgever door middel van het contact met de door de opdrachtgever aangewezen persoon.

6. Vertrouwelijkheid

- 6.1 Partijen zorgen ervoor dat alle gegevens die zijn van elkaar ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheim blijven.
- 6.2 Dit verbod op verstrekking van deze gegevens aan derden geldt niet voor zover dit noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst tussen partijen.
- 6.3 Partijen zullen de gegevens slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval geacht vertrouwelijk te zijn indien deze als zodanig gekwalificeerd door een van de partijen.
- 6.4 De opdrachtgever erkent dat de van ZOOMA afkomstige programmatuur altijd een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van ZOOMA, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

7. Termijnen

- 7.1 Alle door ZOOMA genoemde leveringstermijnen zijn naar beste geweten vastgesteld op basis van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst door opdrachtgever aan ZOOMA zijn verstrekt.
- 7.2 ZOOMA spant zich er redelijkerwijs voor in de door ZOOMA genoemde, of tussen partijen overeengekomen, leveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen.
- 7.3 ZOOMA is niet gehouden aan leveringstermijnen die niet kunnen worden behaald wegens omstandigheden die redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het aangaan van de overeenkomst.
- 7.4 Als ZOOMA voor de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is van de levering van informatie en/of gegevens van de opdrachtgever, wordt de leveringstermijn verlengd met een periode gelijk aan de termijn van ingebrekestelling van de opdrachtgever.
- 7.5 ZOOMA is niet gehouden aan leveringstermijnen als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen.
- 7.6 Als overschrijding van een termijn dreigt, zal ZOOMA met de opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 7.7 Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal

geschieden, is ZOOMA gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 7.8 ZOOMA is onder alle omstandigheden gerechtigd tot deelleveringen en dienovereenkomstig gedeeltelijke facturering.
- 7.9 In alle gevallen komt ZOOMA wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de opdrachtgever ZOOMA een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat ZOOMA in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

8. Wijzigingen en meerwerk

- 8.1 Indien ZOOMA, op verzoek van of met voorafgaande toestemming van de opdrachtgever, werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en / of diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of diensten door de opdrachtgever worden betaald tegen de afgesproken tarieven.
- 8.2 De opdrachtgever aanvaardt dat werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening kunnen beïnvloeden.
- 8.3 Het feit dat (de vraag naar) meerwerk voordoet tijdens de uitvoering van de overeenkomst is onder geen beding een reden voor de opdrachtgever de overeenkomst te beëindigen of te laten ontbinden.
- 8.4 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal ZOOMA de opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
- 8.5 Wijzigingen in het project zijn geen reden om de opgegeven prijs te verlagen.

9. Onderhoudsdiensten

- 9.1 Indien overeengekomen, verricht ZOOMA onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software.
- 9.2 De onderhoudsverplichting omvat het herstellen van fouten in de software en, uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen, het maken van nieuwe versies van de software.
- 9.3 De opdrachtgever dient geconstateerde fouten in de software gedetailleerd te melden. Na ontvangst van de melding, zal ZOOMA zich naar haar beste vermogen

inspannen de fouten te herstellen en / of verbeteringen aan te brengen in latere, nieuwe versies van de software, in overeenstemming met de gebruikelijke procedures.

- 9.4 De opdrachtgever dient de gecorrigeerde of nieuwe versie van de software zelf te installeren, te organiseren, parametriseren, tunen, en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aan te passen.
- 9.5 Indien het onderhoud betrekking heeft op software die niet door ZOOMA aan de opdrachtgever is geleverd, zal de opdrachtgever, als ZOOMA dit voor het onderhoud noodzakelijk of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de software ter beschikking stellen. De opdrachtgever staat ervoor garant dat hij hiertoe gerechtigd is. De opdrachtgever verleent ZOOMA het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 9.6 Het onderhoud door ZOOMA laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever voor het beheer van de software, waaronder de controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten die voortvloeien uit het gebruik van de software worden gebruikt.

10. Nieuwe versies van software

- 10.1 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de software indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.
- 10.2 Als het onderhoud het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de software omvat, zullen die ter beschikking worden gesteld naar goeddunken van ZOOMA.
- 10.3 Drie maanden nadat een verbeterde versie beschikbaar is gesteld, is ZOOMA niet langer verplicht tot het herstellen van fouten in de vorige versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een vorige versie.
- 10.4 ZOOMA kan verlangen dat de opdrachtgever voor een versie met nieuwe functionaliteit, een nadere schriftelijke overeenkomst met ZOOMA sluit en dat voor deze versie een nadere vergoeding wordt betaald.
- 10.5 ZOOMA kan verlangen dat de opdrachtgever zijn systeem (apparatuur, programmatuur en dergelijke) aanpast, als dit noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

11. Supportdiensten

- 11.1 Indien de overeengekomen dienstverlening van ZOOMA tevens ondersteuning (support) aan

gebruikers en / of beheerders van de software omvat, zal ZOOMA telefonisch of e-mail adviseren over het gebruik en de werking van de in de overeenkomst genoemde software.

- 11.2 ZOOMA kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt.
- 11.3 ZOOMA zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij ZOOMA gebruikelijke procedures.
- 11.4 Ondersteunende diensten worden verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ZOOMA.
- 11.5 Indien zogeheten 'stand-by diensten' zijn overeengekomen, zal ZOOMA een of meer medewerkers beschikbaar stellen op vooraf overeengekomen dagen en tijden. De opdrachtgever is in dat geval gerechtigd de ondersteuning van de betreffende medewerkers in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de software. ZOOMA garandeert niet dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

12. Consultancydiensten

- 12.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van advies en consultancy hangt af van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die door de opdrachtgever zijn verstrekt en de medewerking van de opdrachtgever en relevante derden.
- 12.2 Het gebruik dat de opdrachtgever maakt van adviezen en / of een consultancy rapport van ZOOMA is steeds op risico van de opdrachtgever.
- 12.3 De bewijslast dat de (wijze van) advies- en consultancydiensten niet in overeenstemming zijn met hetgeen schriftelijk is overeengekomen of mag worden verwacht van een redelijk handelend en bekwaam leverancier, berust volledig bij de opdrachtgever.
- 12.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZOOMA, is de opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken en / of de inhoud van adviezen of rapportages van ZOOMA.

13. Duur van de overeenkomst

- 13.1 Indien de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt de daarin afgesproken duur. Als partijen geen duur hebben afgesproken, geldt een duur van 1 jaar.
- 13.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij de opdrachtgever of ZOOMA de overeenkomst schriftelijk

beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de desbetreffende periode.

14. Ontbinding en opzegging

- 14.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming slechts toe, indien de andere partij in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn van zuivering van de tekortkoming is geboden, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 14.2 Indien de opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij verplicht ZOOMA te betalen voor de verrichte werkzaamheden en de gemaakte kosten, met een minimum van 50% van het totale bedrag dat voor de opdracht is overeengekomen.
- 14.3 Als een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Als tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dienst bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 14.4 ZOOMA zal wegens opzegging nooit tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 14.5 De opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 14.6 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de wederpartij, al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, als ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, als de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan behoefte van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. ZOOMA is wegens de beëindiging zoals in dit lid bedoeld nooit tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
- 14.7 Als de opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van de opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van de opdrachtgever tot

toegang en/of gebruik van diensten van ZOOMA, zonder dat hiertoe een opzegging van de zijde van ZOOMA vereist is.

15. Intellectuele eigendom

- 15.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en aanverwant voorlopige materiaal ontwikkeld of ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever, blijven uitsluitend berusten bij ZOOMA, diens licentiegevers of diens eigen leveranciers.
- 15.2 De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de opdrachtgever toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 15.3 Het gebruiksrecht van de opdrachtgever beperkt zich tot de objectcode van de software. Het gebruiksrecht van de opdrachtgever omvat niet de broncode van de software. De broncode en technische documentatie opgesteld tijdens de ontwikkeling van de software zal niet aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 15.4 De opdrachtgever mag alleen gebruik maken van de software in en voor zijn eigen bedrijf of organisatie en slechts voor zover dit nodig is voor het beoogde gebruik. De opdrachtgever heeft niet het recht deze software te delen met, te verkopen of te verhuren aan derden, zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ZOOMA.
- 15.5 Indien (delen van) de software van ZOOMA in het bezit van derden komen door toedoen van nalatigheid van de opdrachtgever, heeft ZOOMA het recht een direct opeisbare boete aan opdrachtgever op te leggen, die ten minste gelijk is aan het bedrag dat voor de vervaardiging van de software is afgesproken.
- 15.6 Als ZOOMA bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan.
- 15.7 Als partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde software of andere materialen, over zal gaan op de opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van ZOOMA niet aan om de aan de ontwikkeling ten grondslag liggende

- algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van ZOOMA aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 15.8 ZOOMA vrijwaart de opdrachtgever tegen eventuele juridische claims van derden gebaseerd op de stelling dat de software die is ontwikkeld door ZOOMA inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht van de derde partij in kwestie, onder de voorwaarde dat de opdrachtgever ZOOMA onmiddellijk schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van een dergelijke claim en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan ZOOMA. De opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ZOOMA verlenen teneinde zich tegen deze juridische claims te verweren.
- 15.9 De opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ZOOMA van software, data en / of andere materialen en / of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. De opdrachtgever vrijwaart ZOOMA tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 16. Aansprakelijkheid**
- 16.1 De totale aansprakelijkheid van ZOOMA wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond van ook, daaronder begrepen iedere tekortkoming in een met de opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).
- 16.2 Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen in één jaar.
- 16.3 In geen enkel geval is ZOOMA aansprakelijk voor directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, waaronder, maar niet beperkt tot, schadevergoeding voor gederfde winst, werkonderbrekingen, schade voor het verlies van gegevens of enige andere gevolgschade of geldelijk verlies.
- 16.4 Een voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding zal in alle gevallen zijn dat de opdrachtgever ZOOMA zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de schade schriftelijk op de hoogte stelt.
- 16.5 Eventuele schadeclaims tegen ZOOMA vervallen door het enkele verloop van 24 maanden vanaf de datum waarop de vordering is ontstaan.
- 16.6 ZOOMA is niet aansprakelijk voor de gevolgen van foutieve informatie verstrekt door de opdrachtgever.
- 17. Privacy en gegevensverwerking**
- 17.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die de opdrachtgever met gebruikmaking van een dienst van ZOOMA gebruikt, ligt volledig bij de opdrachtgever. De opdrachtgever staat er tegenover ZOOMA voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 17.2 De opdrachtgever vrijwaart ZOOMA tegen elke rechtsvordering van een derde in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 17.3 Als ZOOMA op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal ZOOMA dit inrichten overeenkomstig de afspraken die partijen hierover hebben gemaakt. ZOOMA heeft in dit verband een inspanningsverplichting. ZOOMA staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 17.4 Als partijen geen uitdrukkelijke afspraken hebben gemaakt, zorgt ZOOMA voor een beveiliging op een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 18. Garantie**
- 18.1 ZOOMA zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen 3 maanden na aflevering of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk zijn gemeld bij ZOOMA.
- 18.2 ZOOMA staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke en / of beoogde gebruik. ZOOMA garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en / of dat alle fouten altijd zullen worden verbeterd.
- 18.3 Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van de opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval ZOOMA volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 18.4 ZOOMA kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake

is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de opdrachtgever of van andere niet aan ZOOMA toe te rekenen oorzaken.

- 18.5 De herstelverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ZOOMA wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen.
- 18.6 Herstel van fouten geschiedt op een door ZOOMA te bepalen locatie en wijze. ZOOMA is gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen.
- 18.7 ZOOMA is nimmer gehouden tot herstel van gegevens die zijn beschadigd of verloren gegaan. Data back-ups zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- 18.8 ZOOMA heeft geen enkele verplichting, van welke aard of inhoud dan ook, met betrekking tot fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld.

19. Overmacht

- 19.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en / of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 19.2 Onder overmacht aan de zijde van ZOOMA wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van ZOOMA, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van ZOOMA die door de opdrachtgever zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, hardware, software of materialen van derden waarvan het gebruik door de opdrachtgever is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkdruk, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 19.3 Indien een situatie van overmacht langer duurt dan 90 dagen, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De reeds op grond van de overeenkomst geleverde diensten zullen in dit geval worden afgerekend op een pro rata basis, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1 Overeenkomsten tussen ZOOMA en de opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Het Weens Koopverdrag (CISG) is niet van toepassing.
- 20.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst of een nadere overeenkomst die daaruit voortvloeit, zullen worden

beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitrage Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), met zetel in Den Haag, Nederland, de ander onverminderd het recht van elke partij om een voorlopige voorziening te vragen in arbitraal kort geding en zonder afbreuk te doen aan het recht van elke partij om voorzorgsmaatregelen te nemen heeft. Arbitrageprocedure vindt plaats in Den Haag.

- 20.3 Indien een geschil dat ontstaat naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst of een nadere overeenkomst die daaruit voortvloeit, onder de bevoegdheid van de Kantonrechter valt, heeft elke partij, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, het recht om de zaak voor de wettelijk bevoegde rechter te brengen als een kantonale rechtszaak.
- 20.4 Partijen hebben dit recht op de bovengenoemde actie slechts indien de arbitrageprocedure met betrekking tot het geschil nog niet is ingesteld in overeenstemming met het bepaalde in artikel 20.2. Indien, met inachtneming van het bepaalde in artikel 20.3, een of meer partijen de zaak voor de wettelijk bevoegde rechter heeft gebracht om te worden gehoord en beslecht, zal de Kantonrechter van die bevoegde rechtbank is om te horen en afwikkeling van de zaak.
- 20.5 Ten aanzien van een geschil dat ontstaat naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst of een nadere overeenkomst die daaruit voortvloeit, heeft elke partij in alle gevallen het recht om een ICT-mediation procedure in te stellen in overeenstemming met het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA). De andere partij zal actief deelnemen in de ICT-mediation procedure. Deze verplichting omvat in ieder geval het bijwonen van ten minste één gezamenlijke vergadering van bemiddelaars en partijen teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschillenbeslechting een kans van slagen te geven. Elke partij is vrij om de ICT-mediation op elk moment na deze gezamenlijke eerste vergadering te beëindigen. De bepalingen van deze paragraaf belemmeren een partij niet tot het aanvragen van een voorlopige voorziening in een arbitraal kort geding of van het nemen van preventieve maatregelen als die partij dat noodzakelijk acht.