

# Referro Customer Care B.V.

## Algemene Voorwaarden

---

Datum: 5 juli 2016

Versie: 1.0

*Leeswijzer: De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in een aantal delen. Er is een algemeen deel en voor elke soort dienst van Referro Customer Care B.V. is er een apart deel. In de Overeenkomst kunnen bepaalde delen worden uitgesloten van toepassing. Het algemene deel (deel A.) is altijd van toepassing.*

## Inhoudsopgave

Deel A. Algemeen.....	4
Artikel 1. Definities.....	4
Artikel 2. Overeenkomst .....	4
Artikel 3. Aanbod en aanvaarding.....	5
Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst.....	5
Artikel 5. Levering .....	6
Artikel 6. Gegevens van de Klant .....	6
Artikel 7. Intellectuele Eigendomsrechten .....	7
Artikel 8. Geheimhouding .....	7
Artikel 9. Persoonsgegevens en informatiebeveiliging.....	7
Artikel 10. Vrijwaring en garantie .....	8
Artikel 11. Vergoeding .....	8
Artikel 12. Betaling.....	9
Artikel 13. Meerwerk .....	9
Artikel 14. Aansprakelijkheidsbeperking .....	9
Artikel 15. Overmacht .....	10
Artikel 16. Exit-regeling.....	11
Artikel 17. Wijziging van de Algemene Voorwaarden .....	11
Artikel 18. Geschillen .....	11
Deel B. Clouddienst .....	12
Artikel 19. Clouddienst.....	12
Artikel 20. Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrecht .....	12
Artikel 21. Toegang .....	13
Artikel 22. Beschikbaarheid en dataverkeer .....	13
Artikel 23. Koppelen.....	14
Artikel 24. Onderhoud en wijziging van de Dienst.....	14
Artikel 25. Ondersteuning.....	15
Artikel 26. Maatwerk en acceptatie.....	15
Deel C. Dienst in het kader van marketing automation .....	17
Artikel 27. Dienst in het kader van de verrijking van databases.....	17
Artikel 28. Duur van de Overeenkomst.....	17
Artikel 29. Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrecht .....	17
Artikel 30. Vrijwaring .....	18
Deel D. Telemarketingdienst .....	19
Artikel 31. Telemarketingdienst.....	19
Artikel 32. Vrijwaring .....	19
Deel E. Direct marketing.....	20

Artikel 33.	Direct marketing.....	20
Artikel 34.	Vrijwaring .....	20
Deel F. (Online) advertenties.....		21
Artikel 35.	(Online) advertenties.....	21

# Deel A. Algemeen

## Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt een aantal begrippen met een hoofdletter geschreven, ook als deze niet aan het begin van de zin staan. De begrippen hebben de betekenis zoals bepaald in dit artikel.

1. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
2. Diensten: alle diensten, werkzaamheden en producten welke Referro levert en/of ontwikkelt c.q. doet leveren en/of ontwikkelen, ten behoeve van de Klant in het kader van de Overeenkomst met het oog op de marketing- en/of communicatiebelangen van de Klant.
3. Gebruiker: elke gebruiker van de Dienst waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend personen die tot de onderneming of instelling van Klant behoren en/of onder overeenkomst van opdracht door de Klant ingehuurd personen.
4. Intellectuele Eigendomsrechten: alle intellectuele eigendomsrechten en hiermee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en rechten op knowhow.
5. Kantoortijd: de uren van 09:00 tot 17:00 op werkdagen. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag vanaf 09:00 uur tot 17:00 uur (CET: UTC+01:00) met uitsluiting van de officiële Nederlandse feestdagen (2de pinksterdag, 2de paasdag, 1e en 2de kerstdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en nieuwjaarsdag).
6. Klant: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf en opdrachtgever waarmee Referro de Overeenkomst sluit.
7. Materialen: alle (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, analyses, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met en/of voortkomen uit de Dienst, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de materialen zich bevinden.
8. Offerte: een Schriftelijk aanbod waarin de Diensten worden beschreven en de te betalen vergoeding (al dan niet als bijlage) is opgenomen.
9. Opdracht: een Schriftelijk verzoek tot het leveren van een aanvullende Dienst van de Klant die reeds eerder een Overeenkomst heeft gesloten.
10. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Referro en de Klant op grond waarvan Referro de Dienst zal leveren en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
11. Partij: Referro of de Klant.
12. Partijen: Referro en Klant gezamenlijk.
13. Platform: de online omgeving van Referro zoals door haar gebruikt ten behoeve van de levering van haar Diensten.
14. Persoonsgegevens: gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon, zoals bedoeld in art. 1 sub a Wet bescherming persoonsgegevens.
15. Referro: Referro Customer Care B.V., opdrachtnemer, gevestigd aan de Schijfstraat nummer 24 te Oisterwijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 18062130.
16. Schriftelijk: onder Schriftelijk valt naast beschreven en ondertekend papier ook e-mail en faxberichten voor zover de afkomst en de integriteit van deze berichten voldoende vaststaat.

## Artikel 2. Overeenkomst

1. De kern van de Overeenkomst wordt beschreven in de aanvaarde Offerte dan wel in de aanvaarde Opdracht.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van iedere (rechts)handeling die verband houdt met de voorbereiding, totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.

3. Afwijkingen van en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst en/of voorwaarden gesteld door de Klant, zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
4. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Referro zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
5. De administratie van Referro is leidend, behoudens tegenbewijs van de Klant.
6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
  - a. aanvullende Schriftelijke afspraken;
  - b. een Offerte of Opdracht die regelmatig is aanvaard;
  - c. bewerkersovereenkomst;
  - d. Algemene Voorwaarden.
7. De hoofdstukken en de koppen boven de artikelen zijn slechts een aanwijzing ten behoeve van de leesbaarheid van deze overeenkomst. Zij beperken de inhoud van de artikelen geenszins.

### Artikel 3. Aanbod en aanvaarding

1. De Overeenkomst komt tot stand doordat de Klant de Offerte Schriftelijk aanvaardt. Indien de Klant de Offerte enkel gedeeltelijk en/of gewijzigd aanvaardt, dan komt de Overeenkomst pas tot stand nadat Referro de wijziging van de Offerte Schriftelijk heeft aanvaard.
2. De (aanvullende) Overeenkomst kan ook tot stand komen door de Schriftelijke aanvaarding van de Opdracht door Referro indien en voor zover er eerder reeds een Overeenkomst is gesloten. Indien Referro de Opdracht enkel gedeeltelijk en/of gewijzigd aanvaardt, dan komt de Overeenkomst pas tot stand nadat de Klant de wijziging van de Opdracht Schriftelijk heeft aanvaard.
3. De Overeenkomst kan enkel Schriftelijk en met instemming van Partijen gewijzigd worden. Hierbij gelden de in de Algemene Voorwaarden opgenomen uitzonderingen.
4. Ieder aanbod van Referro, al dan niet in de vorm van een Offerte, is vrijblijvend.
5. Referro is gerechtigd aanvullende voorwaarden te stellen. Dit kan onder andere bestaan uit het sluiten van een aparte overeenkomst met een derde-toeleverancier en/of het instemmen met voorwaarden van een derde-toeleverancier.
6. Referro is gerechtigd zonder opgave van reden een Opdracht te weigeren.

### Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de uitvoering van de Overeenkomst of voor de in de Overeenkomst opgenomen (expliciete) duur.
2. Indien de Overeenkomst voor een bepaalde (expliciete) duur wordt aangegaan, dan wordt de Overeenkomst vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde duur tenzij een Partij Schriftelijk opzegt ten minste drie kalendermaanden tegen het einde van de duur van de Overeenkomst.
3. De Overeenkomst kan tussentijds en per direct zonder inachtneming van een opzegtermijn, opgezegd worden door de ene Partij indien de andere Partij failliet is verklaard.
4. Referro is bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst tussentijds en per direct op te zeggen of, al naar gelang van de voorkeur van Referro, al haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten waaronder mede begrepen het ontoegankelijk maken van de Dienst, indien:
  - a. de Klant één of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
  - b. de Klant surseance van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen;
  - c. na het sluiten van de Overeenkomst Referro ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen;

- d. de Klant bij, tijdens of na het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd.
5. De in het vorige lid beschreven beëindiging of opschorting geeft de Klant geen recht op schadevergoeding. Ook moeten in het kader van de Overeenkomst reeds geleverde prestaties gewoon vergoed worden door de Klant.
6. Tevens worden eventuele rechten van Referro op schadevergoeding, kosten en interesten niet beïnvloed door een beëindiging of opschorting door Referro.
7. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren blijven ook na het einde van de Overeenkomst om welke reden dan ook, onverminderd van kracht en zijn van toepassing op de Klant en diens rechtsopvolgers.

## Artikel 5. Levering

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst en nadat de Klant de (eerste) factuur heeft voldaan, zal Referro zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de Overeenkomst. Referro is hierbij afhankelijk van de Klant en of hij zijn verplichtingen nakomt en dan met name maar niet uitsluitend de verplichtingen zoals opgenomen in Artikel 6.
2. Alle Diensten worden door Referro geleverd op basis van best effort: Referro zal zich inspannen om de Diensten met volledige inzet, inzicht en kennis zo goed mogelijk te leveren maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties. Referro geeft dus ook geen garanties wat betreft verbeteringen in de conversie.
3. De Overeenkomst wordt door Referro naar eigen inzicht uitgevoerd. De Klant erkent dat zij enkel de instructiebevoegdheid heeft ter zake van de door Referro ten behoeve van de Overeenkomst te leveren Diensten voor zover opgenomen in de Overeenkomst.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Referro het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
5. De Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Referro aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan Referro worden verstrekt.
6. Door Referro opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een fatale termijn betreft, steeds een indicatieve strekking.
7. Referro kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Referro de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant.
8. De Klant kan geen aanspraak maken op exclusiviteit ter zake van de Dienst, tenzij en voor zover dit Schriftelijk wordt overeengekomen door Partijen.

## Artikel 6. Gegevens van de Klant

1. De Klant dient ervoor te zorgen dat de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en/of inlichtingen telkens in de door Referro gewenste vorm en op de door Referro gewenste tijdstippen aan Referro ter beschikking worden gesteld. Indien de Klant gegevens en/of inlichtingen te laat aanlevert, dan zijn de kosten gemaakt vanwege deze vertraging voor rekening van de Klant.
2. De Klant draagt er zorg voor dat de gegevens juist en volledig zijn. Indien er bepaalde gebruiksinstructies gelden, dan dient de Klant deze bijtijds Schriftelijk aan Referro toe te doen

komen. Eventuele kosten verbonden met de gebruiksinstructies komen voor rekening van de Klant.

3. Voor zover de instructies meerwerk voor Referro met zich meebrengt, geldt dat het meerwerk op verzoek van de Klant wordt uitgevoerd en dat Referro dus zonder aparte toestemming de kosten daarvoor in rekening mag brengen.

## Artikel 7. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle huidige en toekomstige Intellectuele Eigendomsrechten die kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de door de Klant ten behoeve van de Overeenkomst aangeleverde Materialen blijven berusten, indien niet anders is overeengekomen, bij de Klant.
2. Alle huidige en toekomstige Intellectuele Eigendomsrechten die kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van door Referro ten behoeve van de Overeenkomst aangeleverde of ontwikkelde Materialen blijven berusten, indien niet anders is overeengekomen, bij Referro of haar toeleveranciers.
3. Ten aanzien van de Materialen, zoals beschreven in het eerste lid, verleent de Klant aan Referro een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de opdracht ter uitvoering van de opdracht. De Klant garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld gebruiksrecht en vrijwaart Referro voor enige aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van het uitoefenen van voornoemd gebruiksrecht.
4. Ten aanzien van de Materialen, zoals beschreven in het tweede lid, verleent Referro aan de Klant een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. De Klant heeft uitdrukkelijk niet het recht de Materialen te exploiteren of op een andere wijze aan derden in gebruik te geven.
5. Tenzij anders is overeengekomen heeft Referro het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de uitvoering van de opdracht. Na acceptatie ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij de Klant. Referro zal de Klant afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievooraarden.
6. Referro heeft de vrijheid om de naam en het logo van de Klant en het voor de Klant ontwikkelde product te gebruiken voor haar eigen publiciteit, promotie, ten behoeve van andere klanten of anderszins.

## Artikel 8. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst dient altijd als vertrouwelijk behandeld te worden.
3. Referro is gerechtigd aan derden te tonen dat zij Diensten levert aan de Klant teneinde haar Dienst te promoten. Referro zal hierbij alle voorzorgsmaatregelen nemen om de belangen van de Klant te beschermen.

## Artikel 9. Persoonsgegevens en informatiebeveiliging

1. Voor zover er Persoonsgegevens verwerkt worden bij het gebruik en/of de uitvoering van de Dienst en/of van de Overeenkomst, dan geldt het in dit artikel gestelde. Partijen kunnen overeenkomen rechten en plichten nader te regelen in een bewerkersovereenkomst.
2. Als de Klant, de verantwoordelijke, middels de Dienst Referro Persoonsgegevens laat verwerken, dan dient de Klant ervoor zorg te dragen dat er een bewerkersovereenkomst wordt gesloten. De Klant is verantwoordelijke en Referro is bewerker ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst verwerkte Persoonsgegevens.

3. De Klant garandeert dat de Persoonsgegevens die hij aanlevert, althans van hem afkomstig zijn, op een juiste manier verkregen zijn en dat hij, de Klant, alle benodigde (expliciete) toestemming heeft verkregen om deze te mogen (laten) verwerken door Referro in het kader van de Overeenkomst.
4. Referro zal de Persoonsgegevens die ter beschikking worden gesteld enkel verwerken met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Indien er Persoonsgegevens verwerkt worden zal Referro in ieder geval bij de uitvoering van de Overeenkomst alle nodige maatregelen treffen voor zover redelijk gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de maatregelen verbonden kosten.
6. De Dienst kan (Persoons)gegevens en/of ordeningen van gegevens (onomkeerbaar) wijzigen of doen verwijderen. De Klant is zich daarvan bewust en accepteert en neemt verantwoordelijkheid voor de gevolgen van de Dienst. Hij zal dus altijd een eigen back-up van de door hem aangeleverde Persoonsgegevens moeten hebben en bewaren.
7. Indien Referro niet reeds een privacyverklaring heeft opgenomen in de Dienst of indien de Klant een andere privacyverklaring wenst op te nemen, dan kan de Klant een privacyverklaring laten opnemen in de Dienst. Referro zal daaraan meewerken. Referro kan de daarbij komende kosten in rekening brengen.
8. Voor zover geldende wet- en regelgeving dit eist, zal Referro de Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte stellen van een datalek of ICT-inbreuk. Voorgaande ontslaat de Klant niet van eigen wettelijke meldplichten.

## Artikel 10. Vrijwaring en garantie

1. De Klant vrijwaart Referro voor claims van toezichthouders, toeleveranciers en/of andere derden op grond van enig handelen of nalaten te handelen in strijd met wet- en regelgeving door de Klant.
2. De Klant vrijwaart Referro ter zake eventuele claims van derden die verband houden met de manier waarop de Klant gebruik maakt van de Dienst.
3. De Klant vrijwaart Referro voor alle claims omtrent persoonsgegevens van toezichthouders en/of andere derden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst behoudens in gevallen waarin de claims hun grond vinden in bewuste roekeloosheid of opzet van de bedrijfsleiding van Referro.
4. De Klant garandeert dat al zijn instructies en opdrachten voldoen aan wet- en regelgeving.

## Artikel 11. Vergoeding

1. De vergoeding wordt vastgesteld in de Overeenkomst.
2. Alle bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
3. Alle prijzen zijn steeds in euro's. De Klant dient alle betalingen aan Referro in euro's te voldoen.
4. Indien een vergoeding is gebaseerd op door de Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Referro het recht de vergoeding hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
5. Referro is gerechtigd de overeengekomen vergoeding te verhogen wanneer één of meer van de volgende omstandigheden zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen: stijging van de kosten van materialen, halffabricaten of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, stijging van de verzendkosten, van lonen, van werkgeverslasten sociale verzekeringen, van de met andere arbeidsheffingen op grondstoffen, energie of reststoffen, een aanzienlijke wijziging in valutaverhoudingen of, in het algemeen, omstandigheden die met een en ander vergelijkbaar zijn.
6. Tevens kunnen vergoedingen elk kalenderjaar ingaande op 1 januari worden aangepast met een maximum van 5% per jaar, of een andere tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen index of andere maatstaf. Referro zal de wijziging vooraf Schriftelijk kenbaar maken.

## Artikel 12. Betaling

1. Vergoedingen kunnen vooruit in rekening worden gebracht.
2. Referro stuurt de factuur of facturen per (elektronische) post naar de Klant. Referro vangt aan met de uitvoering van de Overeenkomst na voldoening van de (eerste) factuur.
3. Voor elke factuur van Referro geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen.
4. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de Klant zonder noodzaak tot ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, in verzuim. Met ingang van de dag dat de Klant in verzuim is, is de Klant aan Referro verdragingsrente verschuldigd van 1,5% per maand of gedeelte van een maand waarover het verzuim voortduurt.
5. Na het verstrijken van de betalingstermijn, komen alle buitengerechtelijke kosten als door Referro gemaakt in het kader van incasso, voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke incassokosten zullen minstens 15% bedragen van het te vorderen bedrag met een minimum van € 125,00.
6. Na het verstrijken van de betalingstermijn, kan Referro de vordering uit handen geven, in welk geval de Klant naast het als dan verschuldigde totale bedrag inclusief de in het vorige lid genoemde incassokosten tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van advocaten en externe deskundigen.
7. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van enige betaling of verschuldigde bedragen, uit welke hoofde dan ook.
8. Referro is steeds gerechtigd, alvorens de Overeenkomst uit te voeren of daarmee door te gaan, te verlangen dat de Klant voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen. Zekerheid verstrekken kan door middel van, maar niet uitsluitend, het vestigen van een pandrecht ten gunste van Referro.
9. Referro kan de van de Klant ontvangen producten en gegevens en de middels de Dienst gegenereerde resultaten onder zich houden totdat de Klant alle aan Referro verschuldigde bedragen heeft voldaan.
10. Referro is steeds gerechtigd een onderzoek te doen naar de kredietwaardigheid van de Klant. De Klant zal zijn medewerking verlenen bij een dergelijk onderzoek.

## Artikel 13. Meerwerk

1. Meerwerk zijn werkzaamheden of andere prestaties verricht door Referro of in opdracht van haar, in het kader van de Dienst of de uitbreiding daarvan welke vooralsnog buiten de overeengekomen Dienst vallen.
2. Indien er meerwerk is verricht op verzoek of met toestemming van de Klant dan wordt het meerwerk vergoed door de Klant volgens de gebruikelijke (uur)tarieven van Referro.
3. De Klant mag een verzoek doen tot meerwerk. Referro mag weigeren aan zo een verzoek te voldoen dan wel in onderhandeling treden dan wel het verzoek aanvaarden. In het laatste geval gelden (in ieder geval) de gebruikelijke (uur)tarieven van Referro.
4. De Klant aanvaardt dat meerwerk vertraging kan opleveren bij de levering van Diensten, ook indien er een tijdstip van oplevering is overeengekomen.
5. Indien zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, dan ontstaat hierdoor geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst voor de Klant.
6. Voor zover voor de Dienst een vaste vergoeding is afgesproken, zal Referro de Klant desgevraagd Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van meerwerk.

## Artikel 14. Aansprakelijkheidsbeperking

1. Referro heeft zich ingespannen de Dienst zo zorgvuldig en veilig mogelijk te ontwikkelen voor de Klant en zijn Gebruikers. Referro kan geen invloed uitoefenen op Gebruikers bij het gebruik van de Dienst. De Klant is dan ook zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de gevolgen van dit gebruik.

2. De aansprakelijkheid van Referro voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
3. Voor zover de aansprakelijkheid van Referro zoals bedoeld in het vorige lid niet kan worden uitgesloten, zal deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt zijn tot de vergoeding van directe schade geleden door de Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Referro van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van de werknemers van Referro of door haar ingeschakelde derden, per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Referro wordt vergoed en uitgekeerd. Klant kan de polis bij Referro opvragen.
4. De totale aansprakelijkheid van Referro voor schade door dood of lichamelijk letsel zal per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat door de verzekeraar van Referro wordt vergoed en uitgekeerd. Klant kan de polis bij Referro opvragen.
5. Aansprakelijkheid van Referro voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
6. Buiten de in lid 2 tot en met lid 4 van dit artikel genoemde gevallen rust op Referro geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 2 tot en met lid 5 van dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Referro.
7. De aansprakelijkheid van Referro wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien de Klant Referro onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Referro ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Referro in staat is adequaat te reageren.
8. Referro is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Hierover meer in Artikel 15 (Overmacht).
9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade binnen dertig (30) dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Referro meldt.
10. Partijen komen overeen dat artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek en de uitwerking van het daar bepaalde in de volgende artikelen, zijn uitgesloten.

## Artikel 15. Overmacht

1. Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen resultaatsverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
  - a. overmacht van toeleveranciers van Referro;
  - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die al dan niet door de Klant aan Referro zijn voorgeschreven;
  - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik al dan niet door de Klant aan Referro is voorgeschreven;
  - d. overheidsmaatregelen;
  - e. elektriciteitsstoring;
  - f. storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
  - g. DDoS-, dos-aanval of andere netwerkaanval;
  - h. oorlog; en
  - i. staking.

2. Indien een overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn voor zover dit voortkomt uit de overmachtsituatie.

## Artikel 16. Exit-regeling

1. Bij het regelmatige einde van de Overeenkomst geldt de volgende exit-regeling:
  - a. Op verzoek van de Klant levert Referro alle data van de Klant in een Excel-bestand aan, of in een ander format. Hieronder valt uitdrukkelijk niet data in het kader van de ordening van de data, broncode of andere code welke onderdeel uitmaakt van de programmatuur zoals onderdeel van de Dienst.
  - b. Onder de data vallen wel de Materialen van de Klant waarbij de volgende beperking geldt: (het gebruik van) de Dienst kan Materialen en/of ordeningen van Materialen (onomkeerbaar) wijzigen of doen verwijderen. De Klant is zich daarvan bewust en accepteert en neemt verantwoordelijkheid voor de gevolgen.
  - c. Referro bewaart de data tot een maand na het einde van de Overeenkomst. Daarvoor moet de Klant het verzoek hebben ingediend bij Referro. Voor toeleveranciers van Referro gelden mogelijk andere kortere of langere termijnen. Opdrachtnemer kan bij Referro informeren naar deze termijnen. Referro zal zich inspannen om de termijnen te achterhalen maar is hierbij afhankelijk van de toeleverancier.
  - d. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de migratie van de data naar een ander systeem.
  - e. Referro kan een vergoeding vragen voor het aanleveren van de data. Deze kan bestaan uit de gewerkte uren en kosten voor het (digitaal of met gebruik van een digitale gegevensdrager) aanleveren van de data.
2. Indien de Overeenkomst onregelmatig ten einde komt, geldt de exit-regeling zoals opgenomen in lid 1 van dit artikel niet.
3. Indien er nog vorderingen van Referro op de Klant openstaan, dan dienen deze eerst voldaan te worden alvorens Referro zal meewerken aan de in lid 1 geformuleerde exit-regeling. De voornoemde vorderingen hoeven nog niet opeisbaar te zijn.

## Artikel 17. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Referro is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Mits Referro de Klant daarvan van tevoren Schriftelijk op de hoogte heeft gesteld, is de Klant alsdan aan de nieuwe Algemene Voorwaarden gebonden.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege een wetswijziging kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Bij voornoemde wijzigingen is Referro niet verplicht om ze vooraf bekend te maken.

## Artikel 18. Geschillen

1. De totstandkoming van de Overeenkomst en de (de uitvoering van de) Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht.
2. Mochten ondanks de eerder genoemde inzet toch klachten bestaan, dan moeten deze tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en uitsluitend Schriftelijk bij Referro worden ingediend en in ieder geval binnen veertien (14) dagen nadat de (laatste) factuur door Referro aan de Klant is toegezonden.
3. Indien zich binnen het kader van de Overeenkomst een geschil voordoet tussen Partijen, dan zullen Partijen dit geschil eerst zelf proberen op te lossen. Partijen kunnen hierbij (bijvoorbeeld) gebruik maken van mediation of het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde.
4. Indien Partijen er samen niet uitkomen en zij tenminste een redelijke inspanning hebben geleverd om een oplossing te vinden, kan een Partij of Partijen besluiten het geschil aan de bevoegde Nederlandse rechter te 's- Hertogenbosch voor te leggen.

# Deel B. Clouddienst

## Artikel 19. Clouddienst

1. Indien de Dienst (onder andere) bestaat uit een clouddienst dan geldt in ieder geval hetgeen bepaald in Artikel 19 tot en met Artikel 26 aanvullend op de algemene bepalingen zoals opgenomen in Artikel 1 tot en met Artikel 18. Bij strijd tussen de speciale artikelen en de algemene artikelen, gaan de speciale voor.
2. Met de in het vorige lid genoemde Dienst wordt bedoeld op elke online middels een browser benaderbare Dienst waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend het op het Platform speciaal voor de Klant ingerichte customer relationship management systeem en eventueel daaraan gekoppelde databases of diensten van derden. Op het Platform kan voor de Klant een virtual private server worden ingericht indien dit onderdeel uitmaakt van de Dienst.
3. De software die deel uitmaakt van de Dienst kan (gedeeltelijk) open source software zijn. De Klant is daarvan op de hoogte en accepteert de voor- en de nadelen van open source.

## Artikel 20. Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrecht

1. Alle huidige en toekomstige Intellectuele Eigendomsrechten die kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de door de Klant ten behoeve van de Overeenkomst aangeleverde Materialen blijven berusten, indien niet anders is overeengekomen, bij de Klant.
2. Materialen zoals klantdatabases van Klant, welke verrijkt worden door Referro, kunnen bij het einde van de Overeenkomst conform Artikel 16 (meestal) worden afgegeven. Hierbij geldt uitdrukkelijk dat de Materialen inclusief verrijking worden afgegeven.
3. Referro of haar toeleveranciers of, in het geval van open source software, de community is/zijn rechthebbende van de Intellectuele Eigendomsrechten welke rusten op (onderdelen van) de Dienst waaronder uitdrukkelijk tevens begrepen de resultaten van de Dienst zoals maar niet beperkt tot rapporten, analyses of andere uitdraaien van de Dienst en (door Referro) ontwikkelde koppelingen. De Klant verkrijgt enkel de gebruiksrechten die hem in dit artikel en/of bij Overeenkomst worden toegekend. Referro kan aanvullende voorwaarden stellen.
4. De Klant verkrijgt van Referro een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht om van de Dienst gebruik te maken enkel en alleen zoals aangeboden vanaf het Platform en toegankelijk via de accounts voor de duur van de Overeenkomst ten behoeve van de Intellectuele Eigendomsrechten welke rusten op (onderdelen van) de Dienst.
5. De Klant verkrijgt aan het einde van de Overeenkomst een eeuwigdurend en overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van de papieren resultaten of op eigen omgeving opgeslagen resultaten van de Dienst zoals maar niet beperkt tot rapporten, analyses of andere uitdraaien van de Dienst voor zover deze resultaten door de Klant reeds zijn gegenereerd voor het einde van de Overeenkomst. Voorgaand gebruiksrecht geldt uitdrukkelijk niet voor andere resultaten van de Dienst zoals maar niet uitsluitend een (speciaal voor de Klant ingerichte) database, (voor de Klant ontwikkelde) koppelingen of andere al dan niet op maat gemaakte programmatuur.
6. De Klant verkrijgt het in het vorige lid omschreven gebruiksrecht niet indien de Overeenkomst niet regelmatig ten einde komt en/of indien de Klant niet aan al zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst heeft voldaan.
7. De Klant mag de Dienst (en dus tevens accounts) afnemen en laten inrichten ten behoeve van tot zijn onderneming of instelling behorende personen en/of onder een overeenkomst van opdracht ingehuurde personen (Gebruikers) voor zover dit onderdeel is van de Overeenkomst.
8. De gebruiksrechten geven geen recht tot het verlenen van een of meerdere sub-licenties (gebruiksrechten) aan derden die niet behoren tot de onderneming of instelling van de Klant.
9. Het gebruiksrecht van de Klant houdt niet in dat hij recht heeft op het verkrijgen van de broncode of het maken van een kopie daar dit niet nodig is voor het beoogd gebruik van de SaaS-Dienst.

10. Reverse engineering is niet toegestaan. Het is niet toegestaan de programmatuur zoals onderdeel van de Dienst en geleverd vanaf het Platform aan te passen.
11. Indien er open source software onderdeel uitmaakt van de Dienst, dan kunnen op grond van de open source software licentie afwijkende regels gelden.
12. Indien de Klant wil dat Referro de open source software die niet op het Platform staat en/of gewijzigd is door de Klant, onderhoudt en/of installeert, dan dienen hier aparte afspraken over te worden gemaakt. Dit valt nimmer onder de Overeenkomst tenzij dit expliciet en Schriftelijk is overeengekomen.
13. Het is in alle gevallen niet toegestaan om de naam van een maker (zoals Referro) en/of gebruiksvoorwaarden welke zijn opgenomen in de code die onderdeel uitmaakt van de programmatuur, te verwijderen of aan te passen.
14. Overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten van Referro aan de Klant kan enkel middels een akte en verder zoals in de wet beschreven.

## Artikel 21. Toegang

1. Elk gebruik van de Dienst door elke Gebruiker valt onder de verantwoordelijkheid van de Klant.
2. De Klant draagt zorg voor de noodzakelijke apparatuur, programmatuur en verbindingen om het gebruik van de Dienst mogelijk te maken.
3. Per Gebruiker wordt er door Referro een online account aangemaakt waarmee Gebruiker toegang heeft tot (een deel van) de Dienst.
4. Met behulp van gebruikersna(a)m(en) en wachtwoord(en) kan gebruik worden gemaakt van de accounts. Gebruik van het account, en de daartoe behorende gebruikersnaam en wachtwoord, is enkel toegestaan voor de daaraan gekoppelde Gebruiker. Gebruikers dienen deze gegevens aldus voor eigen gebruik te houden en mogen deze gegevens nooit en te nimmer ter beschikking stellen aan derden. Voor iedere individuele Gebruiker is een aparte online account nodig.
5. De Klant dient zelf toe te zien op en is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van gebruikersnamen en wachtwoorden van Gebruikers.
6. De Klant dient er zorg voor te dragen dat enkel de door hem gewenste Gebruikers toegang hebben tot de Dienst.
7. Ieder gebruik of iedere actie welke middels de gebruikersnaam en wachtwoord van een Gebruiker plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van de Klant te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een gebruikersnaam en/of wachtwoord, dient de Klant dit zo spoedig mogelijk aan Referro te melden, ongeacht zijn eigen verplichting om direct maatregelen te nemen tegen (verder) misbruik daarvan.

## Artikel 22. Beschikbaarheid en dataverkeer

1. De Dienst wordt door Referro geleverd op basis van best effort: Referro zal zich inspannen om de Dienst zo goed mogelijk te leveren maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties.
2. Er kan met verschillende apparaten gebruik gemaakt worden van de Dienst. De functionaliteiten kunnen bij bepaalde apparaten beperkt zijn. Indien de Klant voornemens is gebruik te maken van een bepaald apparaat dan kan hij bij Referro informeren of en hoe de Dienst op het apparaat zal functioneren.
3. Referro maakt geen back-ups. Indien de Klant meer zekerheid behoeft, dan kunnen Partijen aanvullende afspraken maken.
4. Referro kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, het dataverkeer per maand en/of het aantal af te nemen accounts die de Klant mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten. De Klant zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt.
5. Indien de Klant de limieten toch overschrijdt, dan stuurt Referro de Klant een waarschuwing door middel van een elektronisch bericht of door een melding te doen in het account. Indien de Klant de limieten opnieuw overschrijdt dan is Referro gerechtigd om achteraf een vergoeding in rekening te brengen voor de overschrijding.

6. Echter, tenzij anders overeengekomen, is Referro nimmer verplicht tot het leveren van de faciliteiten voor de hierboven omschreven overschrijding van de limieten. Referro is niet aansprakelijk voor gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

## Artikel 23. Koppelen

1. Partijen kunnen overeenkomen dat er een koppeling wordt gemaakt tussen verschillende databases en/of systemen die onderdeel uitmaken van de Dienst dan wel met diensten van derden dan wel met eigen database en/of systemen van de Klant. Voor zover niet Schriftelijk anders overeengekomen geldt hetgeen dat hieronder bepaald is.
2. Klant kan Referro verzoeken om een bepaalde koppeling te maken. Referro kan zonder opgave van reden weigeren.
3. Het Intellectuele Eigendom dat rust de koppeling blijft van de maker, althans wordt niet overgedragen aan de Klant, Klant krijgt een gebruiksrecht.
4. Een koppeling kan de (technische en functionele) werking van de Dienst beïnvloeden. Referro zal zich inspannen om de Klant hier bij voorbaat voor te waarschuwen.
5. Een koppeling kan (Persoons)gegevens en/of ordeningen van gegevens (onomkeerbaar) wijzigen of doen verwijderen. De Klant is zich daarvan bewust en accepteert en neemt verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het koppelen.
6. Indien Referro de diensten van de derde niet zelf aanbiedt en nog geen koppeling heeft ontwikkeld ten behoeve van een dergelijke database of de systemen van de derde of niet de door de Klant benodigde koppeling, dan is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde gebruiksrechten. De Klant dient de derde te verplichten geen schade toe te brengen aan de Dienst. Indien er toch schade wordt toegebracht dan dient deze vergoed te worden door de Klant.
7. Indien de Klant een eigen database, een eigen systeem en/of een dienst van een derde aandraagt om mee te koppelen, dan geldt dat de Klant en/of de derde tenminste overeenkomstige beveiligingsmaatregelen dient te treffen zoals deze zijn overeengekomen door Partijen.
8. Eventuele resultaats- en inspanningsverplichtingen welke rusten op Referro gelden niet ten aanzien van het systeem, de dienst of database van een derde en/of van de Klant, waarmee gekoppeld is.
9. Indien er door het koppelen op verzoek van de Klant, in strijd met wet- of regelgeving wordt gehandeld, dan komen de directe en indirecte gevolgen daarvan voor rekening en risico van de Klant.
10. Het kan voorkomen dat de Klant of een derde namens de Klant een koppeling met de Dienst wil maken. De Klant dient daarvoor toestemming te vragen aan Referro. Referro mag weigeren zonder opgave van redenen. De Klant draagt volledige verantwoording voor de (gevolgen van de) koppeling.

## Artikel 24. Onderhoud en wijziging van de Dienst

1. Referro heeft het recht om haar systemen, gebruikt onder andere ten behoeve van de Dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), aanpassing of verbetering daarvan. Referro zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantoortijd te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van een geplande buitengebruikstelling.
2. Referro is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met buitengebruikstelling ten behoeve van gepland of ongepland onderhoud. Omdat de Dienst aan meerdere Klanten wordt geleverd en/of omdat er open source software onderdeel uitmaakt van de Dienst, is het niet in alle gevallen mogelijk om alleen voor de Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. Referro is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de Dienst.

3. Referro heeft het recht om haar systemen, gebruikt onder andere ten behoeve van de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om (security) fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Referro zich inspannen om de Klant daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Klanten relevant zijn of omdat anders het Platform niet langer voldoende beveiligd is, is het soms niet mogelijk om alleen voor de Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. Referro is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
4. Indien Klant het niet eens is met de aanpassing, dan kunnen Partijen in overleg treden om te kijken of er een oplossing is. Eventuele kosten komen voor rekening van de Klant.
5. Referro zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, de Klant te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking indien dit zich voordoet of zal voordoen gedurende Kantoortijd.
6. Referro zal zich inspannen om de door haar gebruikte software ten behoeve van de Dienst up-to-date te houden. Referro is hierbij echter (gedeeltelijk) afhankelijk van haar leverancier(s) en in sommige gevallen de community van de specifieke open source programmatuur. Referro is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

## Artikel 25. Ondersteuning

1. De Klant kan altijd hulp en ondersteuning vragen bij (het gebruik van) de Dienst. Dit kan telefonisch gedurende Kantoortijd of per e-mail.
2. Referro kan voor de ondersteuning een vergoeding rekenen.
3. Referro kan bepaalde groepen Gebruikers uitsluiten of Partijen kunnen overeenkomen bepaalde groepen van Gebruikers uit te sluiten, zij kunnen dan geen gebruik maken van ondersteuning van Referro. De Klant kan hen zelf van de benodigde ondersteuning voorzien.

## Artikel 26. Maatwerk en acceptatie

1. De Dienst kan bestaan uit de ontwikkeling van maatwerksoftware. Het maatwerk kan bestaan uit de ontwikkeling van een koppeling, software en/of het samenstellen van een nieuw pakket maar wel van bestaande software ten behoeve van de Klant.
2. In de Offerte wordt een beschrijving gegeven van de maatwerksoftware bestaande uit tenminste:
  - a. het doel van het maatwerk;
  - b. de functionaliteiten van het maatwerk;
  - c. het aantal Gebruikers dat tegelijk gebruik moeten kunnen maken van het maatwerk; en
  - d. indien van toepassing, welke koppeling er gemaakt moet worden.
3. Daarnaast wordt in de Offerte de vergoeding gespecificeerd en een tijdsplanning met betrekking tot de ontwikkeling en tenminste één acceptatietest (zie hierover het volgende lid) opgenomen.
4. Er wordt geen tijdsplanning afgegeven voor maatwerk waar geen kosten voor in rekening worden gebracht.
5. Alle tijdsplanningen zijn bij benadering en bevatten geen fatale termijnen.
6. Het maatwerk wordt ter acceptatie aangeboden en zo nodig eerst in een testomgeving van Referro opgenomen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. De acceptatie verloopt als volgt indien niet anders Schriftelijk overeengekomen:
  - a. de Klant voert een acceptatietest uit. Deze kan bestaan uit het handmatig testen op de overeengekomen functionaliteiten en werking van het maatwerk, een stresstest (hoeveel Gebruikers kan het maatwerk aan), en/of een geautomatiseerde test;
  - b. indien de test(s) overlast kan (kunnen) veroorzaken voor de dagelijkse bedrijfsvoering van de Klant of op de dagelijkse bedrijfsvoering (en systemen) van Referro, dan wordt vooraf overlegd en gezamenlijk een geschikt moment gekozen. Daarbij opgelopen vertraging komt niet voor rekening van Referro;

- c. de Klant levert de resultaten van haar test(s) Schriftelijk en digitaal aan Referro;
  - d. Referro past het maatwerk aan indien de resultaten aantonen dat het maatwerk niet overeenkomt met de beschrijving in de Offerte.
7. Referro implementeert het maatwerk op het Platform.
  8. De Klant richt zijn acceptatie van het maatwerk Schriftelijk aan Referro.
  9. De Klant dient in ieder geval vóór ingebruikname de functionaliteit naar eigen inzicht voldoende getest en geaccepteerd te hebben. Bij ingebruikname van het maatwerk wordt de Klant geacht het opgeleverde maatwerk formeel geaccepteerd te hebben.
  10. Bij uitblijven van een Schriftelijke acceptatie of Schriftelijke melding van het tegenovergestelde, geldt dat Referro het maatwerk een maand na implementatie als geaccepteerd mag beschouwen.

# Deel C. Dienst in het kader van marketing automation

## Artikel 27. Dienst in het kader van de verrijking van databases

1. Indien de Dienst (onder andere) bestaat uit een Software as a Service dienst in het kader van de marketing automation, dan geldt in ieder geval hetgeen bepaald in Artikel 27 tot en met Artikel 30 aanvullend op de algemene bepalingen zoals opgenomen in Artikel 1 tot en met Artikel 18 en op de bijzondere bepalingen zoals opgenomen in deel B. Clouddienst. Bij strijd tussen de speciale artikelen en de algemene artikelen, gaan de (meer) speciale voor.
2. Met de in het vorige lid genoemde Dienst in het kader van de verrijking van databases wordt bedoeld op het al dan niet middels e-mail geautomatiseerd volgen van personen waarbij de bij het volgen verzamelde informatie gekoppeld kan worden aan andere databases en gebruikt kan worden ten behoeve de verrijking van de marketing en communicatie van de Klant. Onderdeel van de Dienst kan ook zijn een koppeling tussen de voornoemde dienst en de in Artikel 19 beschreven clouddienst.
3. Daar deze Dienst wordt ingekocht bij een derde, is Referro voor de kwaliteit van die Dienst afhankelijk van de toeleverancier. Indien de Dienst in strijd is met (nieuwe) wet- en regelgeving, dan zal zij zich inspannen dit zo tijdig mogelijk te melden aan de Klant. De Klant kan dan besluiten het gebruik te staken. Voorgaande doet niets af aan verplichtingen van de Klant op grond van de Overeenkomst.
4. Referro spant zich naar beste kunnen in voor het tijdig aanpassen van de Dienst bij voorkomende wijzigingen in de wet- en regelgeving. Referro is hierbij mogelijk afhankelijk van haar toeleverancier. Op verzoek zal Referro tegen haar gebruikelijke tarieven de Klant adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor de Klant.
5. Indien de toeleverancier dit eist, moet de Klant tevens voorwaarden van de toeleverancier accepteren en/of een overeenkomst met de toeleverancier sluiten.

## Artikel 28. Duur van de Overeenkomst

1. Het gaat hier om een duurovereenkomst. De daadwerkelijke duur wordt opgenomen in de Overeenkomst. De duur van de Overeenkomst is nooit korter dan de duur van de overeenkomst zoals gesloten door Referro ten behoeve van de in Artikel 27 omschreven Dienst. Referro koopt deze in bij een toeleverancier.
2. Hier geldt een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden tegen het einde van de duur van de Overeenkomst. Er dient Schriftelijk te worden opgezegd. Indien er niet wordt opgezegd, dan wordt de duur van de Overeenkomst stilzwijgend met eenzelfde termijn verlengd.

## Artikel 29. Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrecht

1. Alle huidige en toekomstige Intellectuele Eigendomsrechten die kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de door de Klant ten behoeve van de Overeenkomst aangeleverde Materialen blijven berusten, indien niet anders is overeengekomen, bij de Klant.
2. Materialen zoals klantdatabases van Klant, welke verrijkt worden door Referro, kunnen bij het einde van de Overeenkomst conform Artikel 16 (meestal) worden afgegeven. Hierbij geldt uitdrukkelijk dat de Materialen inclusief verrijking worden afgegeven.
3. Referro of haar toeleveranciers zijn rechthebbende van de Intellectuele Eigendomsrechten welke rusten op (onderdelen van) de Dienst waaronder uitdrukkelijk tevens begrepen de resultaten van de Dienst zoals maar niet beperkt tot rapporten, analyses of andere uitdraaien van de Dienst. De Klant verkrijgt enkel de gebruiksrechten die hem in dit artikel en/of bij Overeenkomst worden toegekend. Referro kan aanvullende voorwaarden stellen.

4. De Klant verkrijgt van Referro een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht om van de Dienst gebruik te maken enkel en alleen zoals aangeboden vanaf het Platform en toegankelijk via de accounts voor de duur van de Overeenkomst ten behoeve van de Intellectuele Eigendomsrechten welke rusten op (onderdelen van) de Dienst.
5. De Klant verkrijgt aan het einde van de Overeenkomst een eeuwigdurend en overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van de papieren resultaten of op eigen omgeving opgeslagen resultaten van de Dienst zoals maar niet beperkt tot rapporten, analyses of andere uitdraaien van de Dienst voor zover deze resultaten door de Klant reeds zijn gegenereerd voor het einde van de Overeenkomst. Voorgaand gebruiksrecht geldt uitdrukkelijk niet voor andere resultaten van de Dienst zoals maar niet uitsluitend een (speciaal voor de Klant ingerichte) database, (voor de Klant ontwikkelde) koppelingen of andere al dan niet op maat gemaakte programmatuur.
6. De Klant verkrijgt het in het vorige lid omschreven gebruiksrecht niet indien de Overeenkomst niet regelmatig ten einde komt en/of indien de Klant niet aan al zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst heeft voldaan.
7. De Klant mag de Dienst afnemen en laten inrichten ten behoeve van tot zijn onderneming of instelling behorende personen en/of onder een overeenkomst van opdracht ingehuurd personen (Gebruikers) voor zover dit onderdeel is van de Overeenkomst.
8. De gebruiksrechten geven geen recht tot het verlenen van een of meerdere sub-licenties (gebruiksrechten) aan derden die niet behoren tot de onderneming of instelling van de Klant.
9. Het gebruiksrecht van de Klant houdt niet in dat hij recht heeft op het verkrijgen van de broncode of het maken van een kopie daar dit niet nodig is voor het beoogd gebruik van deze SaaS-Dienst.
10. Reverse engineering is niet toegestaan. Het is niet toegestaan de programmatuur zoals onderdeel van de Dienst aan te passen.
11. Het is niet toegestaan om de naam van een maker (zoals Referro) en/of gebruiksvoorwaarden welke zijn opgenomen in de code die onderdeel uitmaakt van de programmatuur, te verwijderen of aan te passen.
12. Indien Partijen willen afwijken van het in dit artikel gestelde, dan dienen zij dit Schriftelijk vast te leggen.
13. Overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten van Referro aan de Klant kan enkel middels een akte.

### Artikel 30. Vrijwaring

1. In aanvulling op hetgeen gesteld in Artikel 10 (Vrijwaring), geldt het in dit artikel bepaalde indien de Dienst (onder andere) bestaat uit het (geautomatiseerd) versturen van e-mail(s).
2. De Klant vrijwaart Referro voor claims van toezichthouders en/of andere derden op grond van enig handelen of nalaten te handelen door Referro in strijd met de wet- en regelgeving in het kader van de telecommunicatie.

# Deel D. Telemarketingdienst

## Artikel 31. Telemarketingdienst

1. Indien de Dienst (onder andere) bestaat uit telemarketing dan geldt in ieder geval hetgeen bepaald in Artikel 31 tot en met Artikel 32 aanvullend op de algemene bepalingen zoals opgenomen in Artikel 1 tot en met Artikel 18. Bij strijd tussen de speciale artikelen en de algemene artikelen, gaan de speciale voor.
2. Met de in het vorige lid genoemde telemarketingdienst wordt bedoeld op door Referro uit te voeren telemarketingwerkzaamheden waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend het telefonisch benaderen van mogelijke afnemers voor de Klant. Op het Platform kan voor de Klant een virtual private server worden ingericht indien dit onderdeel uitmaakt van de Dienst.

## Artikel 32. Vrijwaring

1. In aanvulling op hetgeen gesteld in Artikel 10 (Vrijwaring), geldt het in dit artikel bepaalde indien de Dienst (onder andere) bestaat uit telemarketing.
2. Indien de klant de voormelde regels niet naleeft, of indien de klant Referro er op enigerlei wijze toe heeft bewogen (bewust of onbewust) in strijd met de in de 'Code Telemarketing' opgenomen regels te handelen, vrijwaart de klant Referro voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet naleven van deze regels, ook indien Referro als gevolg van de niet-naleving door de klager of een andere persoon/instantie betrokken wordt in een procedure naar aanleiding van een klacht ingediend bij de klant en/of Referro.

# Deel E. Direct marketing

## Artikel 33. Direct marketing

1. Indien de Dienst (onder andere) bestaat uit direct marketing dan geldt in ieder geval hetgeen bepaald in Artikel 33 tot en met Artikel 34 aanvullend op de algemene bepalingen zoals opgenomen in Artikel 1 tot en met Artikel 18. Bij strijd tussen de speciale artikelen en de algemene artikelen, gaan de speciale voor.
2. Met de in het vorige lid genoemde direct marketing dienst wordt bedoeld op door Referro uit te voeren direct marketing middels e-mail en/of daarnaast (andere) berichten naar mobiele apparaten en/of per (gewone) post.

## Artikel 34. Vrijwaring

1. In aanvulling op hetgeen gesteld in Artikel 10 (Vrijwaring), geldt het in dit artikel bepaalde indien de Dienst (onder andere) bestaat uit telemarketing.
2. Indien Referro in opdracht van de klant e-mailberichten verstuurt, zal Referro de in de 'Telecommunicatiewet' en 'reclamecode' opgenomen regels en codes naleven.
3. Tegelijkertijd verplicht de klant zich om op haar beurt eveneens aan de in de 'Telecommunicatiewet' en 'reclamecode' opgenomen regels te houden.
4. Indien de klant de voormelde regels niet naleeft, of indien de klant Referro er op enigerlei wijze toe heeft bewogen (bewust of onbewust) in strijd met de in de 'Telecommunicatiewet' opgenomen regels te handelen, vrijwaart de klant Referro voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet naleven van deze regels, ook indien Referro als gevolg van de niet-naleving door de klager of een andere persoon/instantie betrokken wordt in een procedure naar aanleiding van een klacht.

# Deel F. (Online) advertenties

## Artikel 35. (Online) advertenties

1. Indien de Dienst (onder andere) bestaat uit (online) advertenties dan geldt in ieder geval hetgeen bepaald in Artikel 35 aanvullend op de algemene bepalingen zoals opgenomen in Artikel 1 tot en met Artikel 18. Bij strijd tussen de speciale artikelen en de algemene artikelen, gaan de speciale voor.
2. Met de in het vorige lid genoemde advertentiedienst wordt bedoeld op door of in opdracht van Referro het online plaatsen van advertenties of het plaatsen van advertenties in magazines, kranten en vakbladen.
3. Advertenties worden door Referro geplaatst op basis van een door de Klant aangeleverd model/ontwerp, of op basis van een door de Klant goedgekeurd ontwerp dat door Referro is gemaakt op basis van door de klant aangeleverd Materiaal. De gevolgen van het plaatsen van de advertentie komen voor rekening en risico van de Klant.