

1. ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1 Definities en toepasselijkheid

Definities

In deze Algemene voorwaarden (hierna: "voorwaarden") wordt verstaan onder:

1. "**L&E Software**" L&E Software B.V. gevestigd te Vriezenveen, ingeschreven bij de K.v.K. Veluwe en Twente onder nr. 08108139, naar buiten tredende onder de handelsnamen:
 - 1.1. L&E Software,
 - 1.2. L&E Opleidingen,
 - 1.3. L&E Consultancy.
2. "**Opdrachtgever/koper**": iedere natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie door of vanwege L&E Software producten en diensten worden geleverd c.q. afneemt;
3. "**Overeenkomst**": iedere overeenkomst, tussen L&E Software en Opdrachtgever/koper, alsmede alle (rechts-)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan;
4. "**Producten**": alle zaken zoals computers, computerprogrammatuur en/of randapparatuur en verder alle direct met de levering van die zaken samenhangende diensten die het onderwerp zijn van een Overeenkomst;
5. "**Diensten**": alle ontwikkelde en te ontwikkelen activiteiten door L&E Software zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken ten behoeve van Opdrachtgever/koper;
6. "**Toeleverancier**": de vervaardiger van de Producten, de verstrekker van diensten en/of degene van wie de L&E Software de Producten en diensten heeft betrokken;
7. "**Schriftelijk**": onder schriftelijk wordt in deze Voorwaarden tevens "langs elektronische weg" verstaan.

Toepasselijkheid

8. Deze voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met L&E Software en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
9. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever/koper worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.2 Aanbieding en acceptatie

1. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege L&E Software gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
2. Een overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat een de door Opdrachtgever/koper voor akkoord getekende offerte of contract door L&E Software is ontvangen en geaccepteerd.
3. Aanvullingen op en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts met wederzijds goedvinden tot stand komen.

1.3 Duur en beëindiging

1. De (gebruikers)overeenkomst wordt aangegaan voor het jaar van aanschaf en het daarop volgende kalenderjaar.
2. De (gebruikers)overeenkomst wordt jaar op jaar stilzwijgend verlengd met een kalenderjaar.
3. Schriftelijke opzegging door de gebruiker voor 1 oktober leidt tot beëindiging per 31 december van betreffend jaar. Opzeggingen ontvangen na 1 oktober gelden voor 31 december van het daarop volgende jaar.
4. Gedurende de periode dat de (gebruikers) overeenkomst van kracht is, is de gebruiker de overeengekomen vergoeding verbonden aan de gebruikersovereenkomst verschuldigd.

5. L&E Software heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever/koper in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren. Opdrachtgever/koper heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

1.4 Levertijd

1. De door L&E Software opgegeven levertijden zijn indicatief en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De eventuele overschrijding van een genoemde levertijd brengt L&E Software niet in verzuim.

1.5 Ontoerekenbare tekortkomingen

1. In aanvulling van al hetgeen in de wet en jurisprudentie onder ontoerekenbare tekortkomingen wordt verstaan, leveren ook de volgende omstandigheden ontoerekenbare tekortkoming van L&E Software op:
 - a. tekortschietende inzetbaarheid van betrokken uitvoerende personen, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid, werkstakingen, of beëindiging van dienstverband, overeenkomst van opdracht of freelancecontract;
 - b. vertraging bij of tekortkoming door toeleveranciers van L&E Software.
2. Indien de ontoerekenbare tekortkoming niet langer dan twee maanden duurt, behoudt L&E Software zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst zo lang op te schorten, totdat de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleveren zich niet meer voordoen. Indien de ontoerekenbare tekortkoming langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. L&E Software behoudt zich alsdan het recht voor betaling te vorderen van prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat is gebleken van de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleverden.

1.6 Prijzen

1. Is met Opdrachtgever/koper een vaste prijs overeengekomen dan zal deze vaste prijs slechts betrekking hebben op de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden en diensten van L&E Software. Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van Opdrachtgever/koper door L&E Software worden geleverd, hierna te noemen "meerwerk", zullen, op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever/koper in rekening worden gebracht.
2. De navolgende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk en daarmee tot afrekening op de wijze als in artikel 1.6 lid 1 voorzien:
 - a. uitbreiding of wijziging van analyse, pakket van eisen en wensen of ontwerp, nadat deze door Opdrachtgever/koper is goedgekeurd;
 - b. eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van Opdrachtgever/koper die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet, of niet in volle omvang, of onvoldoende duidelijk aan L&E Software kenbaar zijn gemaakt;
 - c. gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door L&E Software in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop L&E Software weinig of geen invloed kan uitoefenen;
 - d. tekortschietende medewerking van Opdrachtgever/koper bij de uitvoering van de overeenkomst.

3. Opdrachtgever/koper wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever/koper de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder blijkt te geven dat dat niet werd gewenst.
4. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever/koper in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de werkelijk bestede uren.
5. L&E Software is gerechtigd om boven op de overeengekomen prijs wachttijden in rekening te brengen, indien L&E Software niet op de afgesproken tijd de werkzaamheden kan uitvoeren ten gevolge van aan Opdrachtgever/koper toe te rekenen oorzaken.
6. Indien in de offerte een "richtprijs" is opgenomen, dan geeft het vermelde bedrag niet meer aan dan een vrijblijvende schatting van de kosten.
7. Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
8. L&E Software heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat deze ingaan aan Opdrachtgever/koper bekend gemaakt. Opdrachtgever/koper is alsdan gerechtigd binnen zeven werkdagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen per de datum van inwerkingtreding van de wijziging.
9. De vaste vergoeding voor abonnementsrechten die door L&E in rekening worden gebracht, volgens de getekende gebruikerovereenkomst, worden jaarlijks met 4% verhoogd, of met het inflatiepercentage, volgens het CBS, indien dit percentage hoger is dan 4%.
10. Een samengestelde prijsopgave verplicht L&E Software niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een evenredig deel van de opgegeven prijs.
11. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

1.7 Betalingsvoorwaarden

1. Facturering vindt eenmaal per kwartaal plaats.
2. L&E Software is steeds gerechtigd voorafgaand aan of ter voortzetting van zijn dienstverlening middels een factuur een of meer verrekenbare voorschotten te verlangen, maximaal ter grootte van de te verwachten prestaties in een periode van twee maanden vooruit. Bij gebreke van betaling daarvan is L&E Software bevoegd zijn werkzaamheden niet aan te vangen, op te schorten of te staken.
3. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door L&E Software aan te wijzen bank- of girorekening. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever/koper van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien L&E Software zijn vordering op Opdrachtgever/koper ter incasso uit handen geeft, is Opdrachtgever/koper alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd, waarbij de buitengerechtelijke incassokosten door partijen gefixeerd worden op 15% van de hoofdsom en rente met een minimum van € 250,- exclusief BTW.
4. Opdrachtgever/koper dient eventuele bezwaren tegen de factuur van L&E Software binnen twee weken na factuurdatum aan L&E Software schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever/koper ge-

acht wordt in te hebben gestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

1.8 Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteurs- en andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Producten en bijbehorende documentatie of andere materialen blijven te allen tijde bij L&E Software dan wel bij haar Toeleverancier berusten. L&E Software verleent terzake van Producten van haar Toeleverancier aan Opdrachtgever/koper slechts een gebruiksrecht overeenkomstig en conform de licentie- en/of algemene voorwaarden van de betreffende Toeleverancier.
2. Rechten worden aan Opdrachtgever/koper steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever/koper de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
3. Opdrachtgever/koper is niet gerechtigd om logo's, tekeningen, vormgevingen of andere herkenningstekens open van Producten te wijzigen, te verwijderen en/of na te maken. Alle logo's, tekeningen en andere vormgevingen op en van Producten, alsmede verwijzingen daarnaar op Internet en in brochures en catalogi blijven, voorzover deze onderwerp zijn van enig recht van intellectuele en/of industriële eigendom, eigendom van L&E Software dan wel van de rechthebbende.
4. L&E Software verklaart dat naar haar beste weten de Producten geen inbreuk maken op in Nederland geldende intellectuele eigendomsrechten van derden. In geval van aanspraken van derden terzake van een inbreuk op dergelijke rechten, kan L&E Software zo nodig het desbetreffende Product vervangen of wijzigen, dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. De Opdrachtgever/koper heeft uitsluitend het recht de Overeenkomst te ontbinden voorzover instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd.
5. Opdrachtgever/koper zal L&E Software onmiddellijk in kennis stellen van enige aanspraak van een derde terzake van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Producten. Alsdan is alleen L&E Software bevoegd daartegen mede namens de Opdrachtgever/koper verweer te voeren of tegen die derde rechtsmaatregelen te nemen, dan wel met die derde een minnelijke regeling te treffen. In alle gevallen zal Opdrachtgever/koper L&E Software zijn medewerking verlenen.

1.9 Vertrouwelijke informatie

1. Partijen zullen over en weer geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle gegevens waarvan de betreffende partij in een door de onderhavige voorwaarden beheerste verhouding kennis heeft gekregen, en waarvan duidelijk moet zijn dat de wederpartij geheimhouding daarvan wenst.

1.10 Aansprakelijkheid, vrijwaringen en uitsluitingen

1. Voor zover L&E Software bij zijn activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, kan L&E Software op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortvloeiend uit deze relaties met L&E Software of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met L&E Software.
2. L&E Software is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onvolkomenheden of tekortkomingen in apparatuur of programmatuur die is vervaardigd door anderen dan L&E Software, daaronder begrepen de door L&E Software meegeleverde of bij Opdrachtgever/koper aanwezige pakketsoftware, software-componenten of runtime-faciliteiten van derden.
3. Indien de aansprakelijkheid van L&E Software voor schade van Opdrachtgever/koper al moet worden aangenomen, dan zal zijn aansprakelijkheid beperkt zijn tot vergoeding van de vervangende schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen

aanschafprijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 6 maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor 6 maanden. Iedere aansprakelijkheid van L&E Software voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

4. Opdrachtgever/koper staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan L&E Software van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik, bewerking of verbetering en Opdrachtgever/koper vrijwaart L&E Software tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
5. L&E Software aanvaardt geen aansprakelijkheid indien door hem verstrekte programmatuur op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd, noch indien de door hem verstrekte programmatuur door Opdrachtgever/koper of door derden is gewijzigd of aangevuld.
6. Opdrachtgever/koper staat in voor de juistheid van de inhoud van de door hem aangeleverde teksten of ander ter beschikking gesteld materiaal.

1.11 Overmacht

1. Er is sprake van een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) aan de zijde van L&E Software indien de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd -al dan niet tijdelijk- door omstandigheden gelegen buiten de invloedssfeer van L&E Software. Als overmacht worden onder meer beschouwd: stakingen en uitsluitingen, stagnatie of andere problemen in het productieproces van L&E Software en/of de ToeL&E Software, transportmoeilijkheden, brand, overheidmaatregelen, waaronder in ieder geval in- en uitvoerverboden, contingenteringen en bedrijfsstoringen bij L&E Software en/of bij ToeL&E Software, storingen of belemmeringen waardoor de uitvoering van de Overeenkomst kostbaarder en/of bezwaarlijker wordt, zoals stormschade en/of natuurrampen, alsmede wanprestatie door de ToeL&E Software waardoor L&E Software zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever/koper niet (meer) kan nakomen.
2. Ingeval overmacht langer voortduurt dan 30 dagen, hebben beide partijen het recht de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, dat is voor het gedeelte waarop de overmacht betrekking heeft, op te schorten dan wel de Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder daardoor tot enige schadevergoeding uit welke hoofden ook gehouden te worden.
3. L&E Software is gerechtigd van Opdrachtgever/koper betaling te vorderen voor de prestaties die bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn verricht voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheden is gebleken.

1.12 Wijziging van de voorwaarden

1. L&E Software behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
3. Indien Opdrachtgever/koper een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot op de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden per deze datum.

1.13 Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongedig worden verklaard, zul-

len overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen L&E Software en Opdrachtgever/koper in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

2. Op alle onder deze voorwaarden gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is bij uitsluiting het Nederlands recht van toepassing.
4. Alle geschillen, direct of indirect uit de overeenkomst voortvloeiend of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij de bevoegde rechter te Amsterdam ahangig worden gemaakt.

2 Ontwikkeling, aanschaf en gebruik van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien L&E Software in opdracht van Opdrachtgever/koper programmatuur ontwikkelt.

2.1 Programmatuur

1. Onder programmatuur wordt verstaan: alle op daartoe geëigende dragers vastgelegde, al dan niet voor machines leesbare instructies voor het doen functioneren van enige geautomatiseerde voorziening of voor het verwerken van gegevens daarin, alsmede rechtstreeks daarop betrekking hebbende documentatie en met inbegrip van voorbereidend en beschrijvend ontwerp-materiaal.
2. Onder **nieuwe versie** wordt verstaan een substantiele uitbreiding van de toepassingsmogelijkheden van bestaande programmatuur.
3. Onder **update** wordt verstaan een (kleine) functionele uitbreiding van bestaande programmatuur die het gebruiksgemak verbeteren.
4. Onder een **release** wordt verstaan een correctieve aanpassing van de programmatuur waarin ontdekte gebreken zijn verholpen.
5. Herkenning (nieuwe) versie, update en release in versienummer programmatuur:
derde versie, vierde update en tweede release => **3.4.2**

2.2 Gebruiksrecht

1. Opdrachtgever/koper verkrijgt het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot toepassing voor eigen gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie.
2. De programmatuur mag door Opdrachtgever/koper uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheden en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daarover niets is overeengekomen wordt het gebruiksrecht van Opdrachtgever/koper geacht te zijn verstrekt voor die verwerkingseenheden en aantal aansluitingen waarop de programmatuur voor de eerste keer werd gebruikt respectievelijk was aangesloten.
3. Ander gebruik van de programmatuur, daaronder begrepen iedere vorm van beschikbaarstelling daarvan aan derden, is niet geoorloofd.
4. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever/koper ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever/koper gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

5. L&E Software is bevoegd tot het nemen van technische maatregelen ter bescherming van de programmatuur, terwijl Opdrachtgever/koper is gehouden L&E Software voor dat doel te allen tijde toegang tot de programmatuur te verschaffen.
6. Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever/koper alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan L&E Software retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever/koper bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever/koper van zodanige vernietiging L&E Software onverwijld schriftelijk melding maken.

2.3 Programmatuur van toeleveranciers

1. Indien en voor zover L&E Software programmatuur van derden aan Opdrachtgever/koper ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door L&E Software schriftelijk aan Opdrachtgever/koper is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever/koper aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. L&E Software zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever/koper op diens eerste verzoek toezenden.

2.4 Aflevering, reclame en acceptatietest

1. L&E Software zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever/koper conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door L&E Software uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever/koper dient de geleverde programmatuur bij aflevering, althans zo spoedig mogelijk, te (laten) testen, teneinde zich ervan te vergewissen of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, in het bijzonder of de programmatuur voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties, een en ander ongeacht of reeds een acceptatietest heeft plaatsgevonden.
3. Indien een (onderdeel van) de programmatuur niet voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties, hierna aan te duiden met "defect", dient Opdrachtgever/koper dit defect, op straffe van verval van zijn rechten uit artikel 2.5, uiterlijk binnen één maand na levering van de programmatuur aan L&E Software te melden. L&E Software wordt geacht conform de overeenkomst te hebben geleverd indien en voor zover Opdrachtgever/koper niet binnen de termijn van een maand melding heeft gemaakt van een defect.
4. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na terbeschikkingstelling of, indien een door L&E Software uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever/koper niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur defecten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever/koper L&E Software hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur defecten bevat, zal Opdrachtgever/koper L&E Software uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de defecten informeren. L&E Software zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde defecten binnen een redelijke

termijn te herstellen, onverminderd het bepaalde in artikel 2.5.

2.5 Defecten in programmatuur

1. Een defect kan slechts worden onderzocht en hersteld nadat Opdrachtgever/koper het defect gedetailleerd omschreven bij L&E Software heeft aangemeld overeenkomstig de procedures die L&E Software hiertoe bekend heeft gemaakt en Opdrachtgever/koper alle door L&E Software noodzakelijk geachte informatie heeft verstrekt over de omstandigheden waaronder het defect zich heeft voorgedaan. Indien geen procedures bekend zijn gemaakt, volstaat een schriftelijke mededeling van Opdrachtgever/koper.
2. Na afloop van de in artikel 2.4 lid 3 genoemde termijn is L&E Software niet gehouden eventuele defecten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.
3. Een defect kan slechts worden hersteld indien deze reproduceerbaar is.
4. L&E Software kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van onderzoek en herstel in rekening brengen indien:
 - a. uit nader onderzoek blijkt dat geen sprake is van een defect in de door L&E Software vervaardigde programmatuur; of
 - b. de defecten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; of
 - c. de programmatuur door anderen dan L&E Software is gewijzigd; of
 - d. sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever/koper; of
 - e. sprake is van andere niet aan L&E Software toe te rekenen oorzaken, waaronder begrepen beperkingen, gebreken of tekortkomingen in apparatuur of programmatuur van anderen dan L&E Software.
5. Verminkte of verloren gegane gegevens worden niet hersteld.
6. L&E Software garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of defecten zal werken of dat alle defecten zullen worden verbeterd.

2.6 Gebruikersovereenkomst

1. De gebruikersovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan voor het jaar van aanschaf en het daarop volgende kalenderjaar.
2. De gebruikersovereenkomst wordt jaar op jaar stilzwijgend verlengd met een kalenderjaar.
3. Opzegging geschiedt uitsluitend schriftelijk en door de gebruiker voor 1 oktober en eindigt dan per 31 december van betreffend jaar. Opzeggingen ontvangen na 1 oktober gelden voor 31 december van het daarop volgende jaar.
4. Gedurende de periode dat de gebruikersovereenkomst van kracht is, is de gebruiker de overeengekomen vergoeding verbonden aan de gebruikersovereenkomst verschuldigd.

3 Onderhoud van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen in het hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" van toepassing indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen.

3.1 Onderhoudsverplichtingen

1. L&E Software zal naar beste vermogen defecten herstellen in nieuwe release van de programmatuur, onverminderd het bepaalde in paragraaf 2.5. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door L&E Software te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever/koper ter beschikking worden gesteld.
2. Een defect wordt onderzocht op voorwaarde dat deze zich voordoet in een versie van de programmatuur die op dat moment door L&E Software onderhouden wordt en L&E Software alle door Opdrachtgever/koper verstrekte wijzigingen en aanvullingen in die versie heeft aangebracht.
3. L&E Software zal bij het beschikbaar komen van een nieuwe versie, update of release van de programmatuur deze aan Opdrachtgever/koper ter beschikking stellen. Twee maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie, update of release is L&E Software niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele defecten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een nieuwe versie (met nieuwe mogelijkheden en functies) kan L&E Software van Opdrachtgever/koper verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met L&E Software aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. De vergoeding voor een nieuwe versie met nieuwe mogelijkheden en functies zal nooit meer bedragen dan 25% van de oorspronkelijke aanschafprijs van betreffend softwareprogramma, betaald door Opdrachtgever/koper echter exclusief verleende kortingen.
4. L&E Software kan van de Opdrachtgever/koper verlangen dat deze een nieuwe versie afneemt en daarvoor een afzonderlijke vergoeding betaald, indien de aanpassingen -opgenomen in de nieuwe versie- in het kader van wet- en regelgeving verplicht worden gesteld. Indien Opdrachtgever/koper een aldus bedoelde versie niet afneemt wordt niet meer voldaan aan de geldende wet- en regelgeving en zal L&E Software haar dienstverlening richting Opdrachtgever/koper staken en daarbij sluit L&E Software alle aansprakelijkheid uit.
5. Indien Opdrachtgever/koper niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met L&E Software is aangegaan, kan L&E Software door Opdrachtgever/koper niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

4 DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien L&E Software diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, onverlet.

4.1. Uitvoering

1. L&E Software zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever/koper schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is L&E Software gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever/koper de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is L&E Software gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever/koper op te volgen. L&E Software is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 4.2.
4. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal L&E Software steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

4.2 Wijziging en meerwerk

1. Indien L&E Software op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever/koper werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever/koper aan L&E Software worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van L&E Software. L&E Software is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever/koper aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 4.2 lid.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever/koper en L&E Software, kunnen worden beïnvloed.
3. Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal L&E Software Opdrachtgever/koper tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

4.3 Opleidingen, cursussen en trainingen

1. Voorzover de dienstverlening van L&E Software bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan L&E Software steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij L&E Software gebruikelijke regels.
2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van L&E Software aanleiding geeft, is L&E Software gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden