

Hoofdstuk A - Algemene bepalingen

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op alle Overeenkomsten.

1 Definities

1. **Administratie:** een boekhouding die door Klant met behulp van de SnelStart Producten wordt gevoerd.
2. **Documentatie:** de op de SnelStart Producten betrekking hebbende gebruikersinstructies, online help en aanverwante materialen, in papieren of digitale vorm, die informatie bevatten over de functionaliteit en het gebruik van de SnelStart Producten, inclusief alle nieuwe versies van zulke materialen.
3. **Gebruiksrecht:** het door SnelStart aan Klant onder de Overeenkomst verleende gebruiksrecht voor de afgenomen SnelStart Producten.
4. **Klant:** de afnemer van de SnelStart Producten.
5. **Mijn SnelStart Omgeving:** de beveiligde omgeving waar alleen Klant en door hem aangewezen medewerkers toegang toe hebben en waar onder andere gegevens over Klant en de door Klant afgenomen SnelStart Producten kunnen worden ingezien en gewijzigd.
6. **Ondersteuning & Onderhoud:** het geheel van activiteiten van SnelStart gericht op de ondersteuning van Klant bij het gebruik van de SnelStart Producten en het onderhoud van de SnelStart Producten.
7. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen SnelStart en Klant op grond waarvan SnelStart aan Klant SnelStart Producten levert tegen betaling door Klant van de Vergoeding en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
8. **Prijslijst:** de actuele prijslijst voor de SnelStart Producten, zoals gepubliceerd door SnelStart binnen de Mijn SnelStart Omgeving.
9. **Release:** een specifieke uitgave van de SnelStart Producten die algemeen beschikbaar is.
10. **SnelStart:** SnelStart Software B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Oosterend en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 37054131.
11. **SnelStart Producten:** de door Klant onder de Overeenkomst afgenomen standaard software componenten met bijbehorende online diensten van SnelStart, met inbegrip van alle Releases daarvan die door SnelStart aan Klant worden geleverd en inclusief de daarbij behorende Documentatie.
12. **Vergoeding:** de door Klant onder de Overeenkomst te betalen (periodieke) vergoeding voor de SnelStart Producten.

2 Aanpassing Algemene Voorwaarden en overige toepasselijke voorwaarden

1. SnelStart behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden aan te passen. SnelStart zal Klant tenminste dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding van een dergelijke aanpassing op de hoogte stellen van de aanpassing en de datum waarop de aanpassing in werking treedt.
2. De aangepaste versie van deze Algemene Voorwaarden wordt geacht te zijn geaccepteerd door Klant en vanaf de ingangsdatum van de aanpassing van toepassing te zijn op de Overeenkomst, tenzij Klant binnen dertig (30) dagen na de aankondiging van de aanpassing SnelStart schriftelijk op de hoogte stelt van het feit dat hij de aanpassing niet accepteert. Klant heeft in dat geval het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.
3. Algemene (inkoop)voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing op de Overeenkomst.

3 Mijn SnelStart Omgeving en berichtgevingen

1. Klant is verantwoordelijk voor de toekenning van rechten aan zijn medewerkers die toegang hebben tot de Mijn SnelStart Omgeving van Klant. Wijzigingen die door medewerkers van Klant worden doorgevoerd binnen de Mijn SnelStart Omgeving van Klant, worden geacht rechtsgeldig te zijn gedaan.
2. Klant is ervoor verantwoordelijk dat SnelStart te allen tijde beschikt over correcte contactgegevens die SnelStart kan gebruiken voor het doen van berichtgevingen aan Klant.
3. Berichtgevingen van SnelStart aan Klant, verstuurd aan een e-mailadres van Klant waarvan SnelStart mag veronderstellen dat het correct is of verstuurd door SnelStart aan Klant binnen de Mijn SnelStart Omgeving, worden geacht rechtsgeldig te zijn gedaan door SnelStart.
4. Berichtgevingen aan SnelStart kunnen als volgt worden verstuurd:
 - a) per e-mail: administratie@snelstart.nl
 - b) per post:

SnelStart Software B.V.
T.a.v. Administratie
Harkebuurt 3
1794 HM Oosterend

4 Algemene financiële bepalingen

1. Prijswijzigingen:
 - SnelStart behoudt zich het recht voor de prijzen op de Prijslijst en/of een door Klant onder de Overeenkomst te betalen periodieke Vergoeding te verhogen.
 - SnelStart zal geen onredelijke prijsverhogingen doorvoeren.

- Tenzij prijsverhogingen van toeleveranciers of wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving dit rechtvaardigen, zal SnelStart niet meer dan een (1) maal per jaar een prijsverhoging doorvoeren.
 - SnelStart zal een prijsverhoging minimaal een (1) maand voor de ingangsdatum van de nieuwe prijzen aankondigen aan Klant.
 - Prijsverhogingen die door SnelStart worden doorgevoerd, zijn niet van toepassing op een door Klant voor de ingangsdatum van de prijsverhoging vooruitbetaalde of vooruit verschuldigde Vergoeding.
2. Prijslijst:
Alle in de Prijslijst, Overeenkomst of door SnelStart genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW en overige van overheidswege opgelegde heffingen.
3. Betalingstermijn:
– De betalingstermijn van de facturen van SnelStart bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum.
4. Incassoprocedure:
– Indien de betalingstermijn wordt overschreden, ontvangt Klant een eerste betalingsherinnering met een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening.
– Indien de betalingstermijn van de eerste herinnering wordt overschreden, ontvangt Klant een tweede betalingsherinnering, wederom met een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening.
– Indien de betalingstermijn van de tweede herinnering wordt overschreden, ontvangt Klant een eerste aanmaning met een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening. Voor deze aanmaning worden rente- en administratiekosten in rekening gebracht.
– Indien de betalingstermijn van de eerste aanmaning wordt overschreden, ontvangt Klant de tweede en laatste aanmaning, wederom met een betalingstermijn van 14 dagen na dagtekening. Voor deze aanmaning worden extra rente- en administratiekosten in rekening gebracht.
– Indien de betalingstermijn van de tweede aanmaning wordt overschreden, is Klant in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist.
– SnelStart behoudt zich het recht voor de vordering op dat moment uit handen te geven. Klant is in dat geval, naast het verschuldigde openstaande bedrag vermeerderd met de wettelijke rente, alle redelijke (buiten)gerechtelijke kosten verschuldigd die worden gemaakt ten behoeve van de inning van het openstaande bedrag.
5. Automatische incasso:
– SnelStart behoudt zich het recht voor, te vereisen dat Klant aan SnelStart een machtiging tot automatische incasso afgeeft voor de betaling van de door Klant onder de Overeenkomst verschuldigde Vergoeding.
– Klant dient een wijziging in de door SnelStart benodigde gegevens voor een automatische incasso zo snel mogelijk schriftelijk door te geven aan SnelStart.

- SnelStart behoudt zich het recht voor de Overeenkomst onmiddellijk schriftelijk te beëindigen indien Klant de machtiging niet op de door SnelStart verlangde wijze verstrekt of de machtiging intrekt.
- 6. Creditering vooruitbetaalde Vergoeding:
 - Door Klant onder de Overeenkomst vooruitbetaalde of vooruit verschuldigde bedragen komen bij beëindiging van de Overeenkomst niet voor creditering in aanmerking.
- 7. Opschorting en verrekening:
 - Bedragen die Klant onder de Overeenkomst is verschuldigd aan SnelStart zullen onder geen enkele voorwaarde worden opgeschort of worden gecompenseerd door Klant met bedragen die SnelStart verschuldigd is aan Klant.

5 Aansprakelijkheid van SnelStart en vrijwaring door Klant

1. Onverlet de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, is de totale aansprakelijkheid van SnelStart per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, voortvloeiende uit of in verband met de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, beperkt tot vergoeding door SnelStart van de door Klant geleden directe schade tot een maximum van € 10.000,00 (tienduizend euro's).
2. De aansprakelijkheid van SnelStart voor indirecte schade, inclusief maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, verloren besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van afnemers van Klant en schade door beschadiging van hardware of software van Klant, is te allen tijde uitgesloten.
3. In aanvulling op artikel 5.1 en 5.2 is SnelStart niet aansprakelijk voor enige schade die door Klant wordt geleden als gevolg van het niet, niet tijdig of niet correct uitwisselen van gegevens tussen de SnelStart Producten en (applicaties van) derden, waaronder maar niet beperkt tot de Belastingdienst.
4. In aanvulling op artikel 5.1 en 5.2 is SnelStart niet aansprakelijk voor enige schade die door Klant wordt geleden als gevolg van het verlies of de verminking van gegevens in een Administratie.
5. De in artikel 5.1 tot en met 5.4 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van SnelStart of haar medewerkers.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van SnelStart gelden mede ten gunste van alle derden waarvan SnelStart zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
7. Klant vrijwaart SnelStart voor alle aanspraken of beschuldigingen van derden, waaronder maar niet beperkt tot afnemers van Klant, jegens SnelStart, gerelateerd aan het gebruik van de SnelStart Producten door Klant. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover sprake is van:
 - a) opzet of bewuste roekeloosheid van SnelStart of haar medewerkers;

- b) een aanspraak of beschuldiging van een derde inzake een inbreuk op diens intellectuele eigendomsrechten door het gebruik door Klant van de SnelStart Producten, voor zover dit gebruik plaatsvindt in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.
8. Een vordering tot schadevergoeding van Klant verjaart na verloop van een (1) jaar nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich heeft voorgedaan.

6 Tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst

1. SnelStart en Klant hebben het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, in geval van:
 - a) een toerekenbare tekortkoming van de andere partij in de nakoming van de Overeenkomst; indien nakoming door de andere partij niet blijvend onmogelijk is, bestaat de bevoegdheid tot ontbinding op deze grond slechts indien de tekortkoming voortduurt nadat de in de ingebrekestelling van de ontbindende partij opgenomen redelijke termijn voor nakoming is verstreken;
 - b) (voorlopige) surseance van betaling van de andere partij;
 - c) faillissement of aanvraag daarvan de andere partij;
 - d) liquidatie, ontbinding of beëindiging van het bedrijf van de andere partij om een andere reden dan reconstructie of fusie;
 - e) overmacht van de andere partij die al meer dan drie (3) maanden heeft geduurd.
2. Klant heeft het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen voor en met ingang van de datum waarop de door Klant onder de Overeenkomst te betalen Vergoeding voor de SnelStart Producten in overeenstemming met artikel 4.1 wordt verhoogd.

7 Geheimhouding

1. SnelStart zal de vertrouwelijke informatie die Klant aan haar verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst geheimhouden en zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.

8 Algemene bepalingen inzake levering

1. Alle door SnelStart genoemde of tussen SnelStart en Klant overeengekomen levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het noemen of het overeenkomen van de levertermijn bekend zijn aan SnelStart. SnelStart zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen genoemde of overeengekomen levertermijnen na te komen. Levertermijnen vormen echter geen fatale termijn. Bij overschrijding van een levertermijn zal SnelStart Klant hier onverwijld schriftelijk over informeren en SnelStart en Klant zullen op dat moment een nieuwe levertermijn overeenkomen.

2. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van onder de Overeenkomst aan Klant ter beschikking gestelde zaken gaat over op Klant op het moment dat Klant of een door Klant aangewezen derde de feitelijke beschikkingsmacht over deze zaken krijgt.
3. Alle aan Klant onder de Overeenkomst geleverde zaken of overgedragen rechten blijven eigendom van SnelStart totdat Klant aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan.

9 Overdracht van rechten en plichten en uitbesteding

1. Het is Klant niet toegestaan zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande toestemming van SnelStart.
2. SnelStart behoudt zich het recht voor de voor haar uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en plichten over te dragen aan een derde.
3. SnelStart behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst. SnelStart draagt er zorg voor en is er jegens Klant voor verantwoordelijk dat deze derden de plichten van SnelStart uit de Overeenkomst nakomen.

10 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht.
2. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
3. Alle geschillen tussen SnelStart en Klant gerelateerd aan deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst zullen enkel en alleen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland.

Hoofdstuk B - SnelStart Producten

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op de Overeenkomst voor SnelStart Producten.

11 Algemene verplichtingen SnelStart

1. SnelStart verleent aan Klant onder de Overeenkomst een Gebruiksrecht in overeenstemming met de bepalingen van dit hoofdstuk.
2. SnelStart verleent gedurende de looptijd van de Overeenkomst Ondersteuning & Onderhoud van de SnelStart Producten in overeenstemming met de bepalingen van Hoofdstuk C.
3. SnelStart draagt zorg voor adequate voorzieningen op het gebied van back-ups, uitwijk en recovery met het oog op het waarborgen van de continuïteit van het online gebruik van de SnelStart Producten. De door SnelStart getroffen voorzieningen zullen redelijk zijn, gelet op de op dat moment gangbare methoden.

12 Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen SnelStart en Klant overeengekomen periode. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij SnelStart of Klant de Overeenkomst minimaal twee (2) weken voor het einde van de dan toepasselijke looptijd schriftelijk opzegt.

13 Financiële bepalingen

1. De door Klant te betalen Vergoeding voor de SnelStart Producten bestaat uit een vast deel en een variabel deel.
2. Het vaste deel van de Vergoeding is opgenomen in de Overeenkomst en wordt telkens vooraf in rekening gebracht voor de dan toepasselijke looptijd van de Overeenkomst.
3. Het variabele deel van de Vergoeding is afhankelijk van het gebruik door Klant van binnen de SnelStart Producten geboden opties, zoals maar niet beperkt tot het toevoegen of verwijderen van extra gebruikers op naam die gebruik kunnen maken van de SnelStart Producten en het activeren of deactiveren van optionele functionaliteit binnen de SnelStart Producten.
4. Het variabele deel van de Vergoeding wordt telkens achteraf per maand op nacalculatiebasis in rekening gebracht op grond van de Prijslijst.

14 Gebruiksrecht

1. Het Gebruiksrecht is beperkt in tijd en is alleen van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst en onder de voorwaarde dat Klant de Vergoeding voor de SnelStart Producten steeds tijdig en volledig betaalt.
2. In aanvulling op artikel 14.1 eindigt het Gebruiksrecht automatisch op het moment dat de Overeenkomst eindigt.
3. Het Gebruiksrecht is van toepassing op alle Releases van de SnelStart Producten die door SnelStart onder de Overeenkomst worden geleverd aan Klant.
4. Het Gebruiksrecht beperkt zich tot gebruik van de SnelStart Producten enkel en alleen in overeenstemming met de Documentatie en de op grond van de Overeenkomst van toepassing zijnde specificaties.
5. SnelStart behoudt zich het recht voor om technische maatregelen te nemen met het oog op (de controle van) overeengekomen beperkingen in het gebruik van de SnelStart Producten. Het is Klant niet toegestaan dergelijke maatregelen te verwijderen of te ontwijken.
6. Het Gebruiksrecht is beperkt tot gebruik van de SnelStart Producten door Klant, medewerkers van Klant en derden die werkzaamheden verrichten ten behoeve van en onder de verantwoordelijkheid van Klant.
7. Voor zover Klant een natuurlijke persoon is, verklaart Klant de SnelStart Producten alleen te gebruiken ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf of beroep.

8. Het Gebruiksrecht is beperkt tot gebruik van de SnelStart Producten ten behoeve van Administraties van Klant of Administraties van afnemers van Klant.
9. Het Gebruiksrecht is niet exclusief, niet sub-licenseerbaar en niet overdraagbaar.
10. SnelStart behoudt zich het recht voor het Gebruiksrecht op te schorten gedurende de periode dat Klant in verzuim is ten aanzien van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot tijdige betaling door Klant van de verschuldigde Vergoeding.

15 Verplichting Klant

1. Klant zal zorgdragen voor regelmatige back-ups van zijn Administratie(s).

16 Gegevens van Klant en verwerking van persoonsgegevens

1. Het gebruik door Klant van de SnelStart Producten kan resulteren in de opslag van gegevens van Klant in een databank die door of namens SnelStart wordt beheerd. Deze gegevens van Klant worden door SnelStart vertrouwelijk behandeld.
2. Klant blijft te allen tijde eigenaar van de in artikel 16.1 bedoelde gegevens van Klant. SnelStart zal tot zes (6) maanden na afloop van de Overeenkomst op verzoek van en tegen betaling door Klant van een nader te bepalen vergoeding een kopie van deze gegevens van Klant aan Klant sturen. Na afloop van deze periode worden de gegevens van Klant verwijderd door SnelStart.
3. SnelStart behoudt zich het recht voor om de in artikel 16.1 bedoelde gegevens van Klant geanonimiseerd te gebruiken voor analysedoeleinden.
4. SnelStart draagt zorg voor een adequate beveiliging tegen verlies, diefstal en ongeautoriseerde toegang of wijziging van de in artikel 16.1 bedoelde gegevens van Klant. De door SnelStart genomen maatregelen en getroffen voorzieningen zullen redelijk zijn, gelet op de op dat moment gangbare methoden en de gevoeligheid van de opgeslagen gegevens. SnelStart zal Klant op diens verzoek en voor zover redelijk inzage geven in het beveiligingsbeleid van SnelStart ten aanzien van de gegevens van Klant.
5. Het gebruik door Klant van de SnelStart Producten kan de verwerking inhouden van persoonsgegevens die zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Klant wordt gehouden. Voor zover sprake is van verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van de SnelStart Producten zal Klant worden aangemerkt als verantwoordelijke en SnelStart als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens.
6. De verantwoordelijkheid voor de verwerking van de persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 12.5 ligt uitsluitend bij Klant. Klant staat er jegens SnelStart voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. In aanvulling op artikel 5.7 vrijwaart Klant SnelStart tegen elke aanspraak van derden in verband met de verwerking door SnelStart van

de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel, tenzij Klant aantoonst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan SnelStart toegerekend moeten worden.

7. Klant heeft op grond van toepasselijke wetgeving verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage in en het corrigeren en verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant. Op verzoek van en voor zover noodzakelijk en mogelijk, zal SnelStart op kosten van Klant medewerking verlenen aan Klant ten aanzien van het nakomen van deze verplichtingen.
8. In aanvulling op artikel 16.5 zal SnelStart als bewerker van persoonsgegevens van Klant voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. SnelStart zal de persoonsgegevens van Klant voor geen ander doel verwerken dan het doel waarvoor zij door Klant aan SnelStart ter beschikking worden gesteld, namelijk ten behoeve van het gebruik door Klant van de SnelStart Producten, het verlenen van Ondersteuning en Onderhoud of iedere ander verzoek van Klant onder de Overeenkomst dat een verwerking van persoonsgegevens inhoudt. De persoonsgegevens die worden verwerkt door SnelStart zijn de door Klant in de SnelStart Producten opgeslagen gegevens, waaronder maar niet beperkt tot contactgegevens van debiteuren en crediteuren van Klant.
9. In aanvulling op artikel 9.3 is het SnelStart toegestaan sub-bewerkers in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
10. SnelStart zal Klant, voor zover wettelijk toegestaan, zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen op het moment dat SnelStart kennis neemt van een datalek bij de verwerking van persoonsgegevens van Klant door of namens SnelStart. Van een datalek is sprake indien persoonsgegevens van Klant als gevolg van een inbreuk op de beveiliging daarvan verloren zijn gegaan of een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens van Klant niet redelijkerwijs uit te sluiten is.

17 Intellectuele eigendomsrechten op de SnelStart Producten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, op de SnelStart Producten berusten bij SnelStart of diens toeleveranciers.
2. De Overeenkomst houdt op geen enkele wijze de overdracht aan Klant of een derde in van enig intellectueel eigendomsrecht op de SnelStart Producten.
3. Klant heeft geen recht om welke broncode of ontwerpdocumentatie dan ook, die betrekking heeft op de SnelStart Producten, te ontvangen, te gebruiken of te onderzoeken. Klant zal de SnelStart Producten niet (laten) modificeren en zal de broncode of onderliggende ideeën of algoritmes van de SnelStart Producten niet (laten) ontcijferen, terugvertalen, uit elkaar halen, demonteren of anderszins reconstrueren op welke manier dan ook, al dan niet in verband met de ontwikkeling van computerprogrammatuur of diensten die vergelijkbaar zijn met de SnelStart Producten.
4. Klant verbindt zich ertoe geen eigendomsaanduidingen, waaronder kennisgevingen van handelsmerken of auteursrechten, op of in de SnelStart Producten of die zichtbaar zijn

- tijdens het gebruik van de SnelStart Producten, te verwijderen, weg te laten of op enige wijze te wijzigen.
5. SnelStart vrijwaart Klant voor alle aanspraken of beschuldigingen jegens Klant ter zake van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden door het gebruik van de SnelStart Producten, mits Klant:
 - a) SnelStart onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt van een dergelijke aanspraak of beschuldiging;
 - b) SnelStart de benodigde volmachten en die ondersteuning en informatie geeft die redelijkerwijs door SnelStart mag worden verzocht teneinde zich naar eigen inzicht te verdedigen tegen de aanspraak of beschuldiging of ter zake een regeling te treffen;
 - c) geen mondelinge of schriftelijke verklaring aflegt of belofte of erkenning doet van rechten of feiten jegens een derde ter zake van de aanspraak of beschuldiging.
 6. Bovendien is de vrijwaring zoals opgenomen in artikel 17.5 alleen van toepassing onder de voorwaarde dat:
 - a) Klant geen wijzigingen in de SnelStart Producten aanbrengt of door een derde laat aanbrengen;
 - b) Klant de SnelStart Producten gebruikt in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst;
 - c) Klant de meest recente Release van de SnelStart Producten gebruikt die SnelStart aan Klant heeft geleverd.
 7. Indien vaststaat of naar het oordeel van SnelStart een aannemelijke kans bestaat dat gebruik van de SnelStart Producten inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht van een derde heeft SnelStart het recht:
 - a) een gebruiksrecht voor Klant te verwerven voor de inbreuk makende SnelStart Producten;
 - b) de inbreuk makende SnelStart Producten zodanig aan te passen dat de inbreuk wordt verholpen, zonder dat de basisprestaties of -functionaliteiten verminderen; of
 - c) de SnelStart Producten te vervangen door een ander product dat geen inbreuken bevat, met dien verstande dat de basisprestaties of -functionaliteiten van dit product geen minder zijn dan die van de SnelStart Producten.
 8. Indien de opties zoals beschreven in artikel 17.7 naar het oordeel van SnelStart niet mogelijk dan wel (financieel) onredelijk bezwarend zijn, heeft SnelStart het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen onder creditering van de door Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaande aan het einde van de Overeenkomst betaalde Vergoeding voor de SnelStart Producten.

18 Open source software componenten

1. In de SnelStart Producten zijn open source componenten opgenomen. In de Documentatie is beschreven om welke open source componenten het gaat. De in deze Algemene

Voorwaarden of de Overeenkomst opgenomen verplichtingen en beperkingen ten aanzien van het gebruik van de SnelStart Producten houden op geen enkele wijze een beperking in van de rechten die Klant heeft ten aanzien van deze open source componenten. Aan de andere kant strekt niets in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst tot een verplichting of garantie van enige derde ter zake van deze open source componenten, voor zover een dergelijke verplichting of garantie niet is opgenomen in de bij de open source componenten behorende licentieovereenkomsten.

19 Vereisten gebruik SnelStart Producten

1. Voor het gebruik van de SnelStart Producten zijn specifieke voorzieningen nodig, zoals bepaalde (versies van) besturingssystemen, webbrowsers en hardware, software of randapparatuur. In de Documentatie is opgenomen welke dit zijn. Klant is ervoor verantwoordelijk dat hij beschikt over de vereiste (licenties voor de) voorzieningen zoals bedoeld in dit artikel. De in artikel 21 opgenomen garanties zijn niet van toepassing voor zover Klant niet beschikt over de vereiste voorzieningen.

20 Levering

1. Levering van de SnelStart Producten vindt plaats door de terbeschikkingstelling van de SnelStart Producten voor gebruik.

21 Garanties

1. SnelStart garandeert dat:
 - a) de SnelStart Producten functioneren in overeenstemming met hetgeen hierover in de Documentatie is beschreven;
 - b) de SnelStart Producten op maandag tot en met zaterdag 99% of meer beschikbaar zijn voor gebruik, telkens gemeten over een periode van een (1) jaar; bij het vaststellen van de beschikbaarheid worden tijdvakken die door SnelStart worden gereserveerd voor geplande onderhoudswerkzaamheden buiten beschouwing gelaten; SnelStart Klant minimaal een (1) week van tevoren op de hoogte zal stellen van dergelijke geplande onderhoudswerkzaamheden wanneer deze naar verwachting langer duren dan een (1) uur;
 - c) de SnelStart Producten geen enkel gekend veiligheidsrisico bevatten, dat de werking van andere hardware of software die bij Klant in gebruik is, kan aantasten.
2. SnelStart 's enige verplichting onder de in artikel 22.1 onder a) en b) opgenomen garanties is het verlenen van Ondersteuning & Onderhoud in overeenstemming met de bepalingen van Hoofdstuk C.

22 Alfa- en bètaversies van de SnelStart Producten

1. Naast algemeen beschikbare Releases van de SnelStart Producten, levert SnelStart alfa- en bètaversies van de SnelStart Producten. Dit zijn versies van de SnelStart Producten die nog niet definitief zijn. Functionaliteit die onder feature flag ter beschikking wordt gesteld, wordt als een alfaversie van de SnelStart Producten beschouwd.
2. Alfaversies van de SnelStart Producten worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst door SnelStart naar eigen inzicht geleverd aan door SnelStart geselecteerde Klanten, die een Licentie hebben voor het desbetreffende SnelStart Product. Bètaversies van de SnelStart Producten worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst geleverd aan alle Klanten, die een Licentie hebben voor het desbetreffende SnelStart Product.
3. Klant is niet verplicht een aan hem geleverde alfa- of bètaversie van de SnelStart Producten te gebruiken. Klant kan te allen tijde het gebruik van een alfa- of bètaversie van de SnelStart Producten staken.
4. In afwijking van artikel 22 worden alfa- en bètaversies van de SnelStart Producten zonder enige vorm van garantie geleverd aan Klant. Het gebruik van een alfa- of bètaversie van de SnelStart Producten gebeurt derhalve geheel op eigen risico van Klant.
5. SnelStart behoudt zich het recht voor het Gebruiksrecht voor een alfa- of bètaversie van de SnelStart Producten te allen tijde onmiddellijk schriftelijk te beëindigen.
6. In afwijking van artikel 11.2 behoudt SnelStart zich het recht voor de Ondersteuning & Onderhoud van alfa- en bètaversies van de SnelStart Producten geheel naar eigen inzicht uit te voeren. Daarnaast behoudt SnelStart zich het recht voor de Ondersteuning & Onderhoud van alfa- en bètaversies van de SnelStart Producten in zijn geheel onmiddellijk te stoppen. De Ondersteuning & Onderhoud van alfa- en bètaversies van de SnelStart Producten stopt in ieder geval op het moment dat de desbetreffende Release van de SnelStart Producten definitief is geworden.
7. Er is alleen sprake van een alfa- of bètaversie van de SnelStart Producten zoals bedoeld in dit artikel indien dit uitdrukkelijk door SnelStart wordt vermeld bij de levering.

Hoofdstuk C - Ondersteuning & Onderhoud

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing op de door SnelStart onder de Overeenkomst voor SnelStart Producten verleende Ondersteuning & Onderhoud.

Paragraaf I Algemeen

23 Aanvullende definities

In dit hoofdstuk zijn de volgende aanvullende definities van toepassing:

1. **Fout:** fout in de SnelStart Producten als gevolg waarvan de SnelStart Producten niet in overeenstemming met de in de Documentatie aangegeven specificaties functioneren.
2. **Incident:** het voor Klant niet correct functioneren van de SnelStart Producten.
3. **Klantenservice:** het eerste contactpunt binnen SnelStart voor Klant voor alle zaken die verband houden met Ondersteuning & Onderhoud.
4. **Prioriteit:** de classificatie van een Incident, gebaseerd op de gevolgen van een Incident voor het gebruik door Klant van de SnelStart Producten.
5. **Servicetijden:** op Werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur.
6. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en eventuele andere vooraf door SnelStart aangekondigde dagen waarop de Klantenservice niet bereikbaar is.
7. **Work-around:** een probleem vermijdende beperking, programmaomweg of andere (tijdelijke) maatregelen bedoeld om een Fout te omzeilen.

24 Inhoud Ondersteuning & Onderhoud

1. Ondersteuning & Onderhoud bestaat uit:
 - a) helpdeskondersteuning – zie Paragraaf II van dit hoofdstuk;
 - b) oplossen van Fouten – zie Paragraaf III van dit hoofdstuk;
 - c) levering van nieuwe Releases – zie Paragraaf IV van dit hoofdstuk.

25 Uitsluitingen Ondersteuning & Onderhoud

1. Ondersteuning & Onderhoud betreft geen activiteiten die geen betrekking hebben op de functionaliteit van de SnelStart Producten. Hieronder vallen bijvoorbeeld advies of werkzaamheden gerelateerd aan:
 - a) de implementatie van of inrichting van het gebruik van de SnelStart Producten binnen de organisatie van Klant, zoals het inrichten van een Administratie, de lay-out van templates en het opstellen van formules;
 - b) boekhoudkundige vragen of problemen van Klant;
 - c) de systeeminrichting van Klant, waaronder de installatie en inrichting van de voor het gebruik van de SnelStart Producten benodigde software van derden, hardware en/of randapparatuur.
2. Voor vragen die betrekking hebben op een van de in artikel 26.1 genoemde onderwerpen, verwijst SnelStart Klant op verzoek graag naar een partner van SnelStart die over de voor de Klant gevraagde expertise beschikt.

26 Contactgegevens Klantenservice

1. De Klantenservice is op de volgende wijzen bereikbaar:
 - a) per telefoon: 0222 36 30 60
 - b) per e-mail: klantenservice@snelstart.nl

- c) via de website: www.snelstart.nl

27 Meekijkverbinding

1. Voor zover SnelStart gebruik maakt van een meekijkverbinding voor het uitvoeren van Ondersteuning & Onderhoud, vindt dit alleen plaats na toestemming van Klant. Het gebruik van een meekijkverbinding is op eigen risico van Klant. SnelStart is niet aansprakelijk voor enige schade van Klant als gevolg van het gebruik van een meekijkverbinding, waaronder maar niet beperkt tot schade door verlies of beschadiging van gegevensbestanden van Klant (waaronder Administraties) en schade door beschadiging van hardware of software van Klant.

Paragraaf II Helpdeskondersteuning

28 Algemeen

1. De door SnelStart geboden helpdeskondersteuning bestaat uit de volgende faciliteiten:
 - a) de Klantenservice is tijdens Servicetijden telefonisch en via e-mail beschikbaar voor algemene vragen van Klant over het gebruik en de functionaliteit van de SnelStart Producten;
 - b) op de website van SnelStart is Documentatie beschikbaar voor Klant over het gebruik en de functionaliteit van de SnelStart Producten.

29 Ondersteunde Releases

1. De in deze paragraaf beschreven helpdeskondersteuning voor een specifieke Release vindt plaats tot twee (2) jaar nadat deze Release is uitgebracht door SnelStart, tenzij dit door technische ontwikkelingen onmogelijk is. SnelStart stelt Klant op de hoogte indien zich een situatie voordoet waardoor de termijn van helpdeskondersteuning wordt ingekort.

Paragraaf III Oplossen van Fouten

30 Monitoring door SnelStart

1. SnelStart draagt in overeenstemming met de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zorg voor een continue monitoring van:
 - a) de beschikbaarheid voor gebruik van de SnelStart Producten;
 - b) de beveiliging van de gegevens van Klant die bij het gebruik van de SnelStart Producten worden opgeslagen in een databank die door of namens SnelStart wordt beheerd.
2. Indien SnelStart bij de monitoring zoals bedoeld in artikel 30.1 een probleem constateert, wordt dit probleem gekwalificeerd als een Incident met Prioriteit Urgent zoals bedoeld in artikel 31.1 en wordt aangenomen dat sprake is van een Fout.

31 Prioriteit van Incidenten

1. In aanvulling op artikel 23.4 wordt de Prioriteit van Incidenten vastgesteld aan de hand van de volgende tabel:

Prioriteit	Omschrijving
Urgent	Gedurende de monitoring door SnelStart zoals bedoeld in artikel 30.1 blijkt dat de SnelStart Producten in het geheel niet beschikbaar zijn voor gebruik.
Hoog	Klant constateert dat de SnelStart Producten in het geheel niet beschikbaar zijn voor gebruik en dit blokkeert de normale bedrijfsvoering van Klant.
Middel	Klant constateert dat essentiële functionaliteit van de SnelStart Producten niet of niet correct werkt.
Laag	Klant constateert dat niet-essentiële functionaliteit van de SnelStart Producten niet of niet correct werkt.

32 Melden van Incidenten

1. Klant kan de door hem geconstateerde Incidenten gedurende Servicetijden telefonisch of per e-mail melden bij de Klantenservice en te allen tijde via de website van SnelStart.
2. Bij het melden van een Incident dient Klant de volgende gegevens te verstrekken:
 - a) de aard van het Incident en de omstandigheden waaronder deze zich voordoet;
 - b) de Prioriteit van het Incident;
 - c) alle overige informatie die mogelijk relevant is voor SnelStart, inclusief maar niet beperkt tot schermafdrucken, logbestanden en de wijze waarop het Incident kan worden gereproduceerd.
3. Klant dient een Incident met een Prioriteit Hoog telefonisch te melden bij de Klantenservice om ervan verzekerd te zijn dat het Incident daadwerkelijk op het service level van Prioriteit Hoog wordt afgehandeld.

33 Responstijd

1. Na ontvangst van de melding van een Incident door Klant voert SnelStart een initiële diagnose van het Incident uit. Afhankelijk van de door Klant aangegeven Prioriteit, meldt SnelStart binnen de volgende termijnen na de melding aan Klant of het Incident wordt veroorzaakt door een Fout, en zo ja, wat de verwachte oplostijd voor de Fout is, voor zover die op dat moment al bekend is:

Prioriteit	Responstijd
------------	-------------

Urgent	Niet van toepassing – zie artikel 33.2
Hoog	Twee (2) uren
Middel	Een (1) Werkdag
Laag	Drie (3) Werkdagen

2. Uit de in artikel 31.1 opgenomen tabel blijkt dat Incidenten met een Prioriteit Urgent niet door Klant worden gemeld, maar worden geconstateerd door SnelStart zelf. In verband hiermee is er voor deze Incidenten geen responstijd van toepassing.
3. Indien een melding van Klant van een Incident plaatsvindt buiten de Servicetijden, gaan de in artikel 33.1 genoemde termijnen in op het moment dat het eerstvolgende tijdvak van de Servicetijden begint.
4. Als uit de initiële diagnose van het Incident blijkt dat deze niet wordt veroorzaakt door een Fout, zal SnelStart het Incident afsluiten en Klant schriftelijk van die beslissing op de hoogte brengen.
5. SnelStart behoudt zich het recht voor om op basis van de initiële diagnose van het Incident de Prioriteit, zoals gemeld door Klant, aan te passen. SnelStart zal Klant schriftelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte brengen.

34 Verwachte oplostijd

1. Indien vaststaat dat een Incident wordt veroorzaakt door een Fout zal SnelStart zich in redelijkheid inspannen om binnen de hierna te noemen termijnen een Work-around of definitieve oplossing voor de Fout te leveren aan Klant:

Prioriteit	Verwachte maximale oplostijd Fout
Urgent	Halve (0,5) dag - een en ander met inachtneming van artikel 34.3
Hoog	Een (1) Werkdag
Middel	Vijf (5) Werkdagen
Laag	Te bepalen door SnelStart

2. Indien het Incident is gemeld door Klant, gaan de in artikel 34.1 genoemde termijnen in op het moment dat de termijn voor de responstijd ingaat op grond van artikel 33. Voor Incidenten met Prioriteit Urgent gaat de termijn in op het moment dat het Incident wordt geconstateerd door SnelStart.
3. SnelStart respecteert de zondagsrust. In verband hiermee zullen alle herstelwerkzaamheden van SnelStart op zondag beperkt zijn tot het oplossen van Fouten die een calamiteit betreffen met betrekking tot de beveiliging van gegevens van Klant die zijn opgeslagen in een databank die door of namens SnelStart wordt beheerd. Voor zover een Fout niet bestaat uit een dergelijke calamiteit zal SnelStart geen werkzaamheden verrichten op zondag en begint of hervat SnelStart haar herstelwerkzaamheden de volgende dag.
4. Alle reparatieactiviteiten van SnelStart zullen in eerste instantie zijn gericht op het vinden van een Work-around. Indien een Work-around beschikbaar is, wordt het Incident verder gekwalificeerd als Prioriteit Laag.
5. Indien de Fout bestaat uit het niet of niet correct uitwisselen van gegevens tussen de SnelStart Producten en een product of dienst van een derde als gevolg van een wijziging door de desbetreffende derde in de specificaties voor de gegevensuitwisseling, behoudt SnelStart zich het recht voor de verwachte maximale oplostijd voor de Fout zoals opgenomen in artikel 34.1 aan te passen.
6. SnelStart garandeert niet dat alle Fouten worden opgelost.
7. SnelStart behoudt zich het recht voor om een Fout met Prioriteit Laag niet op te lossen. SnelStart zal Klant schriftelijk op de hoogte brengen van een dergelijke beslissing en daarmee het Incident afsluiten.
8. Fouten worden alleen opgelost in de meest recente Release. Dit kan tot gevolg hebben dat Klant verplicht moet upgraden naar deze Release om gebruik te kunnen maken van de oplossing van de Fout.

Paragraaf IV Releases

35 Levering van nieuwe Releases

1. SnelStart zal aan Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle nieuwe Releases leveren van de SnelStart Producten die Klant onder de Overeenkomst afneemt van SnelStart.

36 Automatische updates

1. SnelStart kan Klant de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van een automatische update service. Voor zover Klant daar toestemming voor heeft gegeven, worden bij gebruik van deze services Releases van de afgenomen SnelStart Producten automatisch geïnstalleerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2. SnelStart garandeert dat bestaande functionaliteiten beschikbaar blijven in Releases die met behulp van de automatische update service worden geïnstalleerd.

37 Wensen of verzoeken Klant

1. SnelStart nodigt Klant uit om wensen of verzoeken ten aanzien van wijziging in of toevoeging van functionaliteit aan de SnelStart Producten bekend te maken aan SnelStart. SnelStart zal deze wensen en verzoeken welwillend in overweging nemen.
2. SnelStart behoudt zich het recht voor om wensen of verzoeken van Klant gemotiveerd af te wijzen.
3. SnelStart levert geen Klant specifieke maatwerkoplossingen. Voor verzoeken van Klant, die betrekking hebben op een Klant specifieke maatwerkoplossing, verwijst SnelStart Klant op verzoek naar een partner van SnelStart die over de voor de Klant gevraagde expertise beschikt.