

## Artikel 1. Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Progresas B.V., en een Opdrachtgever waarop Progresas B.V. deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Progresas B.V., voor de uitvoering waarvan door Progresas B.V. derden dienen te worden betrokken.

De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

Indien Progresas B.V. niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Progresas B.V. in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 1.1 Begripsomschrijving

Kwaliteitshandboek.shop: handelsnaam van Progresas B.V.

Progresas B.V. Licentiehouders van Dienst van ISO2Handle

Opdrachtgever:	de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Progresas B.V. een Overeenkomst heeft gesloten
Programmatuur:	de specifiek door Progresas B.V. onder de naam Progresas opgeleverde sublicentie van de standaard en/of maatwerk SaaS software.
Progresas:	opgeleverde sublicentie (whitelabel) van de standaard en/of maatwerk SaaS software van ISO2Handle, de Dienst.
Dienst:	het beschikbaar stellen van een online platform, waarmee Opdrachtgever bepaalde processen ten aanzien van managementsyste(e)m(en) kan automatiseren.
Documentatie:	de beschrijving hoe de SaaS software moet worden toegepast, respectievelijk hoe de Opdrachtgever in samenhang met het gebruik van de software tot het gewenste doel leidt.
ISO2Handle:	heeft software applicaties ontwikkeld. Het betreft een Dienst op de markt is gebracht onder de naam ISO2Handle. In de toekomst zal de software verder ontwikkeld worden en zullen naar verwachting ook nieuwe modules op de markt worden gebracht;
Overeenkomst:	iedere overeenkomst tussen Progresas B.V. en Opdrachtgever op grond waarvan Progresas B.V. Diensten levert aan Opdrachtgever.

### Artikel 2 Grondslag offertes

Offertes van Progresas B.V. zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. Progresas B.V. zal de door hen te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een ‘inspanningsverplichting’, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

De offertes van Progresas B.V. kunnen ook zijn opgenomen in offertes van consultants, zoals ROWIQ Advies B.V.

### Artikel 3 Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de Opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Progresas B.V. nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de Opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Progresas B.V. betrokken (zullen) zijn. Indien Progresas B.V. werkzaamheden niet kan uitvoeren als gevolg van het niet (tijdig) ter beschikking stellen van gegevens en/of medewerkers, komt dit voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

### Artikel 4 Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn de administratiekosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten inbegrepen. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Progresas B.V. noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven. Alle door Progresas B.V. genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Indien Progresas B.V. met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Progresas B.V. niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet-of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen, etc. of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Binnen de dienstverlening van Progresas B.V. zijn een viertal soorten abonnement beschikbaar voor de te leveren Dienst. Binnen het “Light” abonnement is het mogelijk om maximaal twee templates van handboeken operationeel te hebben. Vanaf de aanschaf van een derde template voor een handboek, zal het abonnement minimaal “Essentials” zijn. De gehele (bestaande) omgeving, ook voor de eerste twee templates, wordt geupgrade van Light naar Essentials. Voor de verrekening van de upgrade wordt de facturering meegenomen bij de aanschaf van het derde template.

In de opdracht aan Progresas B.V. kan worden afgeweken van een jaartarief. Gekozen kan worden voor een tarief per kwartaal of per maand. Voor facturatie per kwartaal wordt 5% extra in rekening gebracht op het aanschaf-/jaarlijkse bedrag per factuur. Voor facturatie per maand wordt 10% extra in rekening gebracht op het aanschaf-/jaarlijkse bedrag per factuur.

In geval van abonnementen, wordt de overeengekomen (vaste) prijs en/of het overeengekomen uurtarief telkens jaarlijks op 1 januari aangepast met minimaal overeenkomstig het CBS indexcijfer voor dienstverlening (prijsindexcijfer commerciële dienstverlening) voor de afgelopen 4 kwartalen. Per januari worden de nieuwe tarieven bekend gemaakt via de website van [Kwaliteitshandboek.shop](http://Kwaliteitshandboek.shop). Progresas B.V. zal de wijzigingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.

De aanpassing van de inkoopprijs van de software zal minimaal de indexering van ISO2Handle volgen.

Via de website [www.kwaliteitshandboek.shop](http://www.kwaliteitshandboek.shop) zijn de kosten van de Dienst inzichtelijk gemaakt.

Indien de aanschaf van de dienst verloopt via de voornoemde website wordt dit gezien als een opdracht aan Progresas B.V. voor het leveren van de Dienst.

Progresas B.V. houdt zich het recht voor om de opdracht van de Dienst, die via de website [www.kwaliteitshandboek.shop](http://www.kwaliteitshandboek.shop) is afgenomen, te weigeren. De Opdrachtgever zal met redenen omkleed worden geïnformeerd.

### **Artikel 5 Betalingsvoorwaarden**

Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Het honorarium en de kosten zoals in artikel 4 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden bij opdracht in rekening gebracht, tenzij expliciet termijnbetalingen of andere afspraken overeengekomen zijn.

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 3% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is.

Progresas B.V. heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

Indien betaling achterwege blijft, kan Progresas B.V. met een beroep op de onzekerheidsexceptie de Opdrachtgever verbieden het resultaat van de opdracht te gebruiken. Is de Opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen,

dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één Opdrachtgever, zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur).

De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Progresas B.V. verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is met de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. Na aanmaning en niet-tijdige betaling binnen de aanmaningstermijn zijn niet-consumenten in afwijking van de Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten 15% van de hoofdsom aan incassokosten verschuldigd indien en zodra zij in verzuim zijn, met een minimum van € 250,-. Eventuele gerechtelijke kosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is over de verschuldigde kosten rente verschuldigd.

Indien de Opdrachtgever nadat de opdracht is verstrekt, de factuurgegevens wenst aan te passen, aanvullende factuurgegevens wenst door te voeren, wordt hiervoor een bedrag van € 35,00 in rekening gebracht op de eerstvolgende factuur.

### **Artikel 6 Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk/maatwerk**

De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak,

werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal Progresas de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de Opdrachtgever worden bevestigd.

### Artikel 7 Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het ontwikkelteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wordt verkregen en de medewerking die wordt verleend. Progresas B.V. kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de Opdrachtgever is goedgekeurd. Indien de Opdrachtgever een controle op de declaratie van Kwaliteitshandboek.shop, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

### Artikel 8 Overmacht

Indien door overmacht of enige andere oorzaak buiten de controle van Progresas B.V., zoals met name staking, vertraging, uitsluiting, brand, oproer, openbare onrust en dergelijke en Progresas B.V. één of meer van haar verplichtingen voortvloeiende uit de opdracht of een onderhoudscontract niet kan aanvangen, voltooiën, dan wel voortzetten, zal de uitvoering van het betreffende deel van de opdracht c.q. het onderhoudscontract worden opgeschort. Progresas B.V. zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in kennis stellen van een zodanig feit of een zodanige omstandigheid.

Met overmacht worden gelijkgesteld onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Progresas B.V. zich bij de uitvoering van de opdracht bedient of pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de opdracht daardoor onmogelijk wordt, dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat prompte,

naleving in redelijkheid niet kan worden gevegd. Als zodanige omstandigheden komen met name in aanmerking: overheidsmaatregelen, verkeers-, en transportstoringen, storingen in de aflevering van producten en hulpmiddelen, arbeidsconflicten, door beide partijen onvoorziene complicaties en dergelijke.

### Artikel 9 Ontbinding

Indien Opdrachtgever met betaling of enige andere verplichting uit de opdracht, het licentiecontract dan wel onderhoudscontract in gebreke blijft, is Progresas B.V., onverminderd een eventuele verplichting van de Opdrachtgever tot schadevergoeding, gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, alsmede tot terugneming van het geleverde dan wel afsluiten van de software.

Licentiecontracten worden aangegaan voor een periode van minimaal 1 jaar. Opzeggen kan enkel tegen het einde van de looptijd, waarbij een opzegtermijn van 2 maanden (61 dagen) in acht genomen moet worden. Licentiecontracten die niet (tijdig) worden opgezegd, worden stilzwijgend verlengd voor een periode van 1 jaar. Tenzij in offerte een andere termijn is overeengekomen.

Progresas B.V. mag de Overeenkomst per direct beëindigen indien:

- Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- de Opdrachtgever komt te overlijden;
- het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
- Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
- de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Progresas op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Dertig (30) dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) het Account en de middelen de Dienst opgeslagen data verwijderen van haar servers.

### **Artikel 10 Intellectuele eigendom**

Modellen, technieken, instrumenten binnen de Dienst, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Progresas B.V.. Openbaarmaking en verder gebruik kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Progresas B.V.. De Opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 11 Vertrouwelijkheid en geheimhouding**

Progresas B.V. is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Opdrachtgever jegens derden. Progresas B.V. zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal zonder toestemming van Progresas B.V. aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Progresas B.V., haar werkwijze en dergelijke.

### **Artikel 12 Overtredingen**

Bij overtreding van het in de artikelen 10 en 11 bepaalde is de Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,00 onverminderd het recht van Progresas B.V. op vergoeding van de als gevolg van de overtreding door haar geleden schade.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

Progresas B.V. is aansprakelijk voor de tekortkomingen door het ontwikkel- en supportteam in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het gebruik in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen door het ontwikkel- en supportteam wordt beperkt tot de directe schade alsmede tot het bedrag van het honorarium dat Progresas B.V. voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

Opdrachtgever kan Progresas B.V. niet aansprakelijk stellen voor eventueel geleden schade die verband houdt met de certificering (of het niet verkrijgen daarvan) van de organisatie.

Opdrachtgever kan Progresas B.V. niet aansprakelijk stellen voor eventueel geleden schade die verband houdt met het niet op een juiste wijze verwerken van eigen bedrijfs- en of persoonsgegevens.

Mocht sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming bij de levering van de Progresas, is Progresas B.V. jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor de directe schade. Progresas B.V. is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens het tijdelijk uitvallen van de Progresas.

Iedere aansprakelijkheid van Progresas B.V. voor schade is beperkt tot maximaal de fee die Opdrachtgever onder de Overeenkomst in de afgelopen twaalf (12) maanden heeft betaald aan Progresas B.V. (exclusief BTW).

Onverminderd het bepaalde in de artikelen is Progresas B.V. nimmer aansprakelijk, indien niet of niet tijdig aan verplichtingen wordt voldaan ten

gevolge van overmacht. Onder overmacht wordt, naast in wet en jurisprudentie, verstaan de omstandigheid waarop redelijkerwijs geen invloed kan worden uitgeoefend en wat mens, materieel en/of techniek belemmerd ten opzichte van het regulier functioneren.

### **Artikel 14 Levering dienst gebruik software**

Progresas B.V. biedt voor het monitoren en beheren van aan platform gerelateerde activiteiten een Software as a Service (SaaS) oplossing; Progresas (“Licentie”).

Progresas B.V. heeft een licentie op de door ISO2Handle ontwikkelde Dienst. Progresas B.V. verstrekt een niet exclusief gebruiksrecht op de Dienst aan Opdrachtgever.

Onder het gebruiksrecht als bedoeld in dit artikel wordt tevens alle toekomstige updates van de Dienst verstaan.

Progresas B.V. zal de Dienst op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en de software voor Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen is Progresas B.V. niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

Bij aanmelding zal Progresas B.V. voor Opdrachtgever een gebruikersnaam en wachtwoord aanmaken. Opdrachtgever is er zich van bewust dat verlies van de inloggegevens kan leiden tot ongeoorloofde toegang tot de Dienst. Opdrachtgever zal de inloggegevens daarom afschermen voor onbevoegden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor alle handelingen die via de Dienst, al dan niet door gebruikers, in zijn Account worden uitgevoerd.

In aanvulling op hetgeen hierboven is beschreven zal Opdrachtgever er voor zorgen dat alle gebruikers op de hoogte zijn van de beperkingen aan het gebruik van de Dienst zoals gesteld in deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 15 Beschikbaarheid en onderhoud**

Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) neemt technische en organisatorische maatregelen om er voor te zorgen dat de Dienst beschikbaar zal zijn. Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) kan echter niet garanderen dat deze genomen maatregelen te allen tijde doeltreffend zullen zijn.

Opdrachtgever is er zich van bewust dat de Dienst afhankelijk is van een stabiele internetverbinding op de locatie waar Opdrachtgever gebruik maakt van de Dienst. Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) kan geen invloed uitoefenen op de internetverbinding, netwerk, apparatuur of alle andere Diensten/apparaten die niet geleverd zijn door Progresas B.V. (en/of ISO2Handle).

Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) heeft het recht om de Dienst, bijbehorende websites of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden. In het geval dat Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens kantooruren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

Voor de onderhoud van de template(s) wordt dit, als onderdeel van het abonnement, uitgevoerd als een wijziging van de norm / richtlijn een aanvulling, correctie of een wijzigingsblad betreft.

Indien een norm of richtlijn een nieuwe naam of jaartal krijgt (ISO 9001:2015 wordt ISO 9001:2023, is dit een nieuw template.

### **Artikel 16 Garanties en wijzigingen**

Opdrachtgever aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Dienst op het moment van aflevering (“as is”), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

Progresas B.V. (en ISO2Handle) garandeert niet dat de software zonder onderbreking of gebreken zal werken. Progresas B.V. maakt gebruik van het platform van ISO2Handle en is daarmee afhankelijk van de beschikbaarheid en security (zoals beschreven op [www.iso2handle.nl](http://www.iso2handle.nl)) van ISO2Handle. ISO2Handle streeft ernaar dat de server zeven (7) dagen per week en vierentwintig (24) uur per dag beschikbaar is, met uitzondering op de tijden van regulier, correctief en preventief onderhoud. ISO2Handle streeft naar een beschikbaarheidspercentage van der server van ten minste negenenegentig en een halve (99,5) procent gedurende genoemde dagen.

Progresas B.V. kan door Opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, in het bijzonder voor bedrijfs- of andere gevolgschade, voortvloeiend uit of in verband houdend met het gebruik of niet kunnen gebruiken van de programmatuur.

De wijze waarop het onderhoud wordt uitgevoerd, wordt door Progresas B.V. (c.q. ISO2Handle) bepaald. Opdrachtgever verschaft Progresas B.V. en ISO2Handle tijdens de normale kantooruren, alle medewerking voor het verrichten van het onderhoud, zoals gebruik systeem en inzage in de in- en output, welke op het onderhoud betrekking hebben.

Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) zal de gemelde problemen en/of gebreken verhelpen bij de eerstvolgende update van de Dienst. Bij urgente

problemen en/of gebreken zal ISO2Handle zich inspannen de update zo spoedig mogelijk ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.

Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) mag van tijd tot tijd de functionaliteit van de Dienst aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) heeft het recht de aanpassingen niet door te voeren en zal nimmer zijn gericht op maatwerk. Opdrachtgever kan in geen geval de oude versie van de Dienst blijven gebruiken.

Bij beëindiging van de licentie door Progresas B.V. met ISO2Handle, vervallen alle Diensten en Opdrachtgevers aan ISO2handle.

### **Artikel 17 Gedragsregels voor gebruiker**

Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Progresas (en/of ISO2Handle), op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Progresas B.V. (en/of ISO2Handle), haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

Indien naar het oordeel van Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen,

trojans en vergelijkbare software, is Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en vrijwaart Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) volledig tegen, alle door Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) geleden schade en kosten als het gevolg van de niet nakoming van het bepaalde onder punt 18, ongeoorloofd gebruik van de Dienst, wijzigingen aan de Dienst en/of onrechtmatige opslag van data. De vorige zin blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

### **Artikel 18 Persoonsgegevens**

Met de Dienst worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt. Progresas B.V. (en/of ISO2Handle) treedt hierbij op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming; Opdrachtgever is daarmee aan te merken als de verantwoordelijke.

De persoonsgegevens die Progresas B.V. van Opdrachtgever verkrijgt worden enkel gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het leveren van de Dienst. In verband met het gebruik van de Dienst treedt Progresas op als subverwerker. Tussen Progresas B.V. en ISO2Handle is een sub-verwerkingsovereenkomst gesloten.

Progresas B.V. zal de Persoonsgegevens verwerken conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Persoonsgegevens worden onomkeerbaar verwijderd wanneer zij niet meer noodzakelijk zijn, tenzij bewaren daarna verplicht is op grond van de wet.

### **Artikel 19 Documentatie**

Na installatie en implementatie van programmatuur die door ISO2Handle is ontwikkeld en waarvan Progresas B.V. een licentie heeft verkocht, zal Progresas de Opdrachtgever voorzien van een toegang naar digitaal exemplaar van de documentatie. De documentatie bevat een beschrijving van de door Progresas B.V. geleverde software.

### **Artikel 20 Intellectueel eigendomsrechten software**

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom met betrekking tot de software rusten uitsluitend bij ISO2Handle. Progresas B.V. beschikt over een niet exclusieve licentie op de programmatuur en het recht om sublicenties te vertrekken.

Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend. Het staat Opdrachtgever niet vrij deze Dienst te verveelvoudigen of openbaar te maken. Opdrachtgever zal nimmer recht hebben op afgifte van de broncode van Dienst.

De rechten van intellectuele of industriële eigendom die betrekking heeft op de content die door Progresas B.V. al dan niet (met behulp van de norm editor) in de programmatuur is opgenomen zoals normen, analyses, ontwerpen, formulieren, documentatie, rapporten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Kwaliteitshandboek.shop. Het staat Opdrachtgever niet vrij deze content aan derden te verstrekken dan wel openbaar te maken.

### **Artikel 21 Overdraagbaarheid**

Het gebruiksrecht op software is niet overdraagbaar.

### **Artikel 22 Ondersteuning**

Progresas B.V. verleent aan al haar Opdrachtgevers telefonische ondersteuning op de volgende tijdstippen: maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17:00 uur. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om met Progresas



B.V. afspraken te maken over een uitgebreidere ondersteuning (dus buiten deze tijdstippen zoals genoemd).

### **Artikel 23 Toepasselijk recht en geschillen**

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Progresas B.V. partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

De Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Kwaliteitshandboek.shop

Statutair: Progresas B.V.

Gevestigd en kantoorhoudende: Keulenstraat 10, 7418 ET, Deventer,  
Nederland

KvK: 69123462