

Algemene Voorwaarden



Algemene Voorwaarden Heeyoo



Versie 2025.06.01

Inhoudsopgave

1. Definities	2
2. Algemeen	3
2.1 Toepasselijkheid	3
2.2 Opdracht en aanbiedingen	3
2.3 Looptijd en einde	4
2.4 Inzet consultant	6
2.5 Verplichtingen Heeyoo	6
2.6 Verplichtingen Opdrachtgever	7
2.7 Vergoedingen	7
2.8 Geheimhouding en intellectueel eigendom	8
2.9 Aangaan arbeidsverhouding met Consultant door Opdrachtgever	9
2.10 Aansprakelijkheid	10
2.11 Toepasselijk recht	11
2.12 Feedback (klachten & complimenten)	11
2.13 Slotbepaling	12
3. Programmatuur	13
3.1 Gebruiksrecht en beperkingen	13
3.2 Acceptatie	13
4. Ontwikkeling programmatuur	15
4.1 Garantie	15
4.2 Gebruiksrecht en beperkingen	15
4.3 Agile ontwikkeling van programmatuur	16
4.4 Acceptatie en garantie	16
4.5 Gebruiksrecht	17
5. Support	18
5.1 Supportdiensten	18

1. Definities

Onderstaande begrippen hebben, als zij met een hoofdletter worden geschreven, de betekenis zoals vastgelegd in dit artikel, waarbij de begrippen zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt kunnen worden:

- **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden Opdrachtgever die van toepassing zijn op Overeenkomsten met de Opdrachtgever ten behoeve van het verrichten van Diensten door Heeyoo B.V.,
- **Consultant:** de persoon (zijne een werknemer of een aan Heeyoo verbonden ZZP'er) die uit hoofde van een Overeenkomst door Heeyoo wordt ingeschakeld om de in de Overeenkomst omschreven werkzaamheden uit te voeren.
- **Data omgeving:** de infrastructuur, systemen en processen die worden gebruikt voor het verzamelen, opslaan, beheren en verwerken van data.
- **Diensten:** alle door Heeyoo ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten diensten (waaronder onder meer het ter beschikking stellen van Programmatuur, het (bijdragen aan) het ontwikkelen daarvan, alsmede supportdienstverlening.
- **Fouten:** het substantieel niet voldoen van Programmatuur aan de door Heeyoo schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Een Fout moet aantoonbaar en reproduceerbaar zijn.
- **Heeyoo:** de gebruiker van deze Algemene Voorwaarden, te weten Heeyoo B.V., mede handelend onder de namen 'Computest DevOps', 'CloseSure Utrecht', 'CloseSure Oost', 'CloseSure Noord', 'CloseSure Zuid', 'CloseSure Nederland', 'CloseSure West', 'CloseSure Services', 'Sysqa' en 'Heeyoo'.
- **Klacht:** : een formele uiting van ontevredenheid ten aanzien van de door Heeyoo geleverde producten, diensten en processen die van invloed zijn op de klanttevredenheid
- **Opdrachtgever:** de partij die een Opdracht tot het verrichten van Diensten aan Heeyoo verstrekt.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht tussen Opdrachtgever en Heeyoo voor het verrichten van Diensten.
- **Partij(en):** Heeyoo of Opdrachtgever. Wanneer het begrip in de meervoudsvorm wordt gebruikt, worden Heeyoo en Opdrachtgever tezamen bedoeld.
- **Programmatuur:** alle computerprogramma's, softwaretoepassingen, besturingssystemen, middleware, tools, scripts, en alle andere vormen van software (inclusief objectcode, uitvoerbare bestanden en documentatie).

2. Algemeen

2.1 Toepasselijkheid

- 2.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten, alsmede op alle daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen en/of overeenkomsten tussen Heeyoo enerzijds en Opdrachtgever anderzijds betreffende de Diensten van Heeyoo.
- 2.1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden door Heeyoo uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.1.3 Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing indien schriftelijk door Heeyoo bevestigd of schriftelijk met Heeyoo overeengekomen. Dergelijke afwijkende afspraken gelden uitsluitend voor de specifieke Overeenkomst, waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard.
- 2.1.4 Indien een bepaling in de Algemene Voorwaarden (en/of een eventueel nader overeengekomen afwijkende/ aanvullende afspraak en/of beding) nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen (en de c.q. het eventueel nader overeengekomen afspraak en/of beding) onverlet. In de Algemene Voorwaarden zal in dat geval voor de nietige respectievelijk vernietigde bepaling een bepaling in de plaats treden die zoveel als mogelijk aansluit bij de bedoeling van Partijen ten aanzien van de nietige of vernietigde bepaling.
- 2.1.5 Tussen Heeyoo en Opdrachtgever staat vast dat, indien eenmaal onder de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden wordt c.q. is gecontracteerd, deze Algemene Voorwaarden ook onverkort van toepassing zijn op latere aanbiedingen en/of Opdrachten en/of Overeenkomsten van Opdracht en/of Overeenkomsten en/of daaruit voortvloeiende verbintenissen.
- 2.1.6 In geval van tegenstrijdigheid tussen de van toepassing zijnde documenten, geldt de volgende rangorde:
A) De Overeenkomst
B) De Algemene Voorwaarden
- 2.1.7 De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden prevaleert boven – al dan niet beëdigde – vertalingen daarvan.

2.2 Opdracht en aanbiedingen

- 2.2.1 Heeyoo zal op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie een aanbieding doen voor het leveren van Diensten, waarbij Heeyoo gebruik kan maken van één of meer Consultants. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Heeyoo zijn vrijblijvend, tenzij door Heeyoo schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Heeyoo verstrekte gegevens waarop Heeyoo haar aanbieding heeft gebaseerd.

- 2.2.2 Een Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op het moment waarop Heeyoo op verzoek van Opdrachtgever is gestart met de uitvoering van een Overeenkomst.

2.3 Looptijd en einde

- 2.3.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in die Overeenkomst vermelde bepaalde tijd. Er kan worden overeengekomen dat een Overeenkomst eindigt door volbrenging. Een voor bepaalde tijd aangegane Overeenkomst zal bij stilzwijgende voortzetting met telkens eenzelfde termijn worden verlengd. Opdrachtgever kan een Overeenkomst die is aangegaan of voortgezet voor bepaalde tijd, dan wel een Overeenkomst die eindigt door volbrenging, opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van minimaal één kalendermaand.
- 2.3.2 Ieder der Partijen kan de Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn – waarbij wat redelijk is wordt bepaald aan de hand van de duur van de Overeenkomst – en in ieder geval niet minder dan 3 maanden. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.
- 2.3.3 Elke Overeenkomst kan onmiddellijk, zonder enige opzegtermijn, door een Partij worden opgezegd, indien:
- de andere Partij surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard of anderszins in een blijvende toestand van betalingsonmacht verkeert dan wel wordt ontbonden;
 - de andere Partij haar activiteiten staakt of overdraagt, met uitzondering van een overdracht binnen concernverband, wordt ontbonden of feitelijk wordt geliquideerd;
 - de andere Partij de vrije beschikking over haar vermogen of een deel daarvan verliest;
 - beslag wordt gelegd op één of meer goederen van de andere Partij, tenzij dit beslag vexatoid is;

Zodra zich een situatie voordoet zoals hierboven bedoeld, zal hiervan terstond mededeling worden gedaan aan de andere Partij.

- 2.3.4 De Partij die op grond van lid 3 van dit artikel opzegt is niet schadeplichtig jegens de andere Partij in verband met deze opzegging. Alle vorderingen van Heeyoo worden als gevolg van de opzegging onmiddellijk opeisbaar en de opzegging laat de verplichting tot betaling door Opdrachtgever voor de Diensten van Heeyoo onverlet. In het geval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt het recht van Opdrachtgever tot gebruik van ter beschikking gestelde Programmatuur, alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de Diensten van Heeyoo.
- 2.3.5 Ingeval Opdrachtgever een of enige van zijn verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst niet of deels niet nakomt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Heeyoo het recht de Overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever en/of haar verplichtingen op te schorten, zonder dat Heeyoo tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd eventuele aan Heeyoo toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op

volledige schadevergoeding (de volledige juridische kosten hieronder begrepen). Alle vorderingen die Heeyoo op dat moment al op Opdrachtgever heeft en/of uit deze hoofde zal verkrijgen, zullen terstond en volledig opeisbaar zijn.

- 2.3.6 De Opdrachtgever zal Heeyoo tijdig voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht laten weten of en zo ja, voor welke duur hij de Overeenkomst wil voortzetten of verlengen. Tijdig betekent uiterlijk 4 weken voor de in de Overeenkomst genoemde einddatum.
- 2.3.7 Heeyoo zal elk verzoek tot voortzetting of verlenging van een Overeenkomst in behandeling nemen en beoordelen of en onder welke voorwaarden zij op dit verzoek ingaat. Daarbij behoudt Heeyoo zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen geen gevolg aan dit verzoek te geven.
- 2.3.8 Indien de Dienstverlening plaatsvindt via de inzet van een Consultant van Heeyoo en deze – bijvoorbeeld door de beëindiging van het dienstverband van deze Consultant – niet (meer) kan plaatsvinden zal Heeyoo zich ertoe inspannen een vervanger te vinden. In geval echter geen geschikte vervanger wordt gevonden, eindigt de Overeenkomst. Dit laat bestaande betalingsverplichtingen van Opdrachtgever jegens Heeyoo onverlet.
- 2.3.9 Na het einde van de looptijd van een specifieke Overeenkomst blijven de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen onverkort van toepassing op de Opdracht en eventuele andere nog lopende Overeenkomsten. Ook overigens blijven de verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren, na een beëindiging, ongeacht de reden van beëindiging, onverkort van kracht.

2.4 Inzet consultant

- 2.4.1 Consultant verricht de werkzaamheden zelfstandig of in teamverband. Hij verricht de overeengekomen werkzaamheden onder gezag van Heeyoo. Er vindt, voor zover dat voor de uitvoering van de werkzaamheden nodig is, in geval van samenwerking met anderen, afstemming met Opdrachtgever en eventuele derden plaats, zodat de werkzaamheden goed kunnen worden uitgevoerd.
- 2.4.2 Opdrachtgever zal voldoen aan alle noodzakelijke veiligheidseisen ten aanzien van de ruimten waarin en ten aanzien van de zaken waarmee de Consultant werkt en zal voor zover Consultant op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden uitvoert dusdanige maatregelen treffen als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de Consultant bij het verrichten van de werkzaamheden schade lijdt.
- 2.4.3 Consultant kan voor de uitvoering van de werkzaamheden gebruik maken van de door Heeyoo beschikbaar gestelde gereedschappen, hulpmiddelen of materialen.
- 2.4.4 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade geleden door de Consultant in de uitoefening van diens werkzaamheden tijdens de Overeenkomst en zal Heeyoo ter zake hiervan vrijwaren.
- 2.4.5 De inzet van de Consultant vangt aan op het moment dat de Consultant met de werkzaamheden voor Opdrachtgever begint en eindigt tegen de in de Overeenkomst overeengekomen einddatum, dan wel bij volbrenging van een vooraf vastgesteld resultaat of zoveel eerder als opzegging heeft plaatsgevonden of beëindiging tussen Partijen wordt overeengekomen

2.5 Verplichtingen Heeyoo

- 2.5.1 Heeyoo zal zich voor het verrichten van de Diensten een voldoende gekwalificeerde Consultant inzetten (een en ander naar inschatting van Heeyoo).
- 2.5.2 De door Heeyoo in te zetten Consultants zijn:
- ofwel werknemers die op basis van een arbeidsovereenkomst bij Heeyoo in dienst zijn;
 - ofwel werknemers die op basis van een arbeidsovereenkomst bij een door Heeyoo geselecteerde partner in dienst zijn;
 - ofwel ZZP-ers die voor Heeyoo werkzaam zijn op basis van een met die ZZP-er gesloten overeenkomst van opdracht.
- 2.5.3 Heeyoo heeft de mogelijkheid om een Consultant tijdens de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht naar eigen inzicht terug te trekken en te vervangen.
- 2.5.4 Heeyoo neemt in beginsel uitsluitend inspanningsverbintenissen op zich, tenzij dit in een Overeenkomst anders is aangegeven. Heeyoo zal de Diensten uitvoeren met inachtneming van de zorgvuldigheid van een redelijk handelend en redelijk bekwaam professionele dienstverlener.
- 2.5.5 Wijzigingen van de duur, het karakter dan wel de aard van de Overeenkomst zijn slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Heeyoo.

- 2.5.6 Toezeggingen door en/of afspraken met de Consultant binden Heeyoo slechts voor zover deze toezeggingen en/of afspraken door Heeyoo schriftelijk aan Opdrachtgever zijn bevestigd.

2.6 Verplichtingen Opdrachtgever

- 2.6.1 Opdrachtgever is verplicht de zorgvuldigheid zoals genoemd in artikel 7:658 BW tegenover de Consultant in acht te nemen. Zo is Opdrachtgever bijvoorbeeld gehouden, indien de Consultant op een locatie van Opdrachtgever werkzaam is, om alle verplichtingen voortvloeiende uit de Arbowet- en regelgeving na te komen.
- 2.6.2 Opdrachtgever vrijwaart Heeyoo voor alle aanspraken van de Consultant en/of een derde die voortvloeien uit hoofde van het niet, niet correct en/of niet volledig naleven van de in dit artikel opgenomen verplichtingen en zal alle daardoor door Heeyoo geleden en nog te lijden schade (waaronder ook begrepen eventuele kosten en een verplichting tot betaling van een vergoeding aan de Consultant) vergoeden.

2.7 Vergoedingen

- 2.7.1 De in de Opdracht van Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari -zo nodig achteraf- worden bijgesteld met het percentage 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie M-N zakelijke dienstverlening, sector particuliere bedrijven' Prijsindex 2020=100 of een eventuele opvolger. Hierbij wordt het laatst gepubliceerde kwartaalcijfer gehanteerd.
De indexatie wordt alleen toegepast voor ICT-Professionals en diensten, die op de peildatum van 1 januari minimaal 6 maanden worden ingehuurd of afgenomen.
- 2.7.2 Voor zover er op uurbasis gedeclareerd wordt zal Heeyoo, dan wel Consultant, op verzoek een urenverantwoording verstrekken aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de urenverantwoording controleren en eventuele bezwaren binnen 3 werkdagen na ontvangst van de opgave kenbaar maken, bij gebreke waarvan de juistheid van de urenopgave in beginsel vaststaat (met uitzondering van een ondubbelzinnig aangetoonde fout, zie artikel 2.7.3).
- 2.7.3 Blijkt op enig moment dat sprake is van een ondubbelzinnig aangetoonde fout in de urenregistratieformulieren is, dan zal overleg plaatsvinden ter oplossing van het gerezen geschil.
- 2.7.4 De facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum door Opdrachtgever betaald te zijn. Indien de facturen niet tijdig zijn voldaan is Opdrachtgever terstond, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, van rechtswege in verzuim en is vanaf de vervaldatum 1% rente per maand of een gedeelte daarvan, verschuldigd over het openstaande bedrag. Voorts komen dan alle (buiten)gerechtelijke kosten ten laste van Opdrachtgever, welke worden vastgesteld op 15% van de openstaande vordering, onverminderd de bevoegdheid van Heeyoo om de werkelijke (buiten)gerechtelijke kosten (waaronder begrepen de daadwerkelijke advocaatkosten) te vorderen.

- 2.7.5 De in het bezit van Heeyoo zijnde kopie van de door haar verzonden factuur geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid van de rente en de dag, waarop de renteberekening begint. Dit is een bewijsovereenkomst.
- 2.7.6 Indien Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft Heeyoo het recht de voor haar uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten. Daarnaast is Opdrachtgever op eerste verzoek van Heeyoo verplicht om voor Heeyoo conveniërende zekerheid te bieden voor de nakoming van de verplichtingen, onverminderd haar recht op nakoming van de Overeenkomst en de overige rechten die haar toekomen.
- 2.7.7 Opdrachtgever is niet gerechtigd haar betalingsverplichting aan Heeyoo op te schorten en/of te verrekenen met een vermeende vordering op Heeyoo. Betalingen door de Opdrachtgever aan de Consultant en/of een derde, op welke grond ook, werken niet bevrijdend tegenover Heeyoo en vormen dus ook geen grond voor verrekening.
- 2.7.8 Tenzij door Heeyoo anders aangegeven, strekken betalingen van Opdrachtgever, steeds eerst in mindering op de verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op de hoofdsommen en lopende rente, waarbij oudere vorderingen voor de nieuwe gaan, ongeacht of Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Heeyoo kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 2.7.9 Indien de Opdrachtgever zowel debiteur alsook crediteur is van Heeyoo en/of aan Heeyoo gelieerde ondernemingen, is Heeyoo gerechtigd tot verrekening van haar schuld.

2.8 Geheimhouding en intellectueel eigendom

- 2.8.1 Onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden zijn Partijen verplicht, hetzij gedurende de looptijd van een Overeenkomst, hetzij daarna, vertrouwelijke informatie die hen in het kader van een Overeenkomst ter kennis komt geheim te houden en deze op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking is gesteld. Onder derden worden mede begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Partijen die niet noodzakelijkerwijs op de hoogte dienen te worden gesteld van de informatie.
- 2.8.2 Onder vertrouwelijke informatie in de zin van dit artikel dient te worden verstaan:
- alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirect verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de andere Partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is;
 - alle product-, marketing-, Opdrachtgever-, en/of overige bedrijfsgegevens die als zodanig zijn aangeduid en/of waarvan de andere Partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn, ongeacht de wijze waarop deze zijn verstrekt;
 - alle documentatie, data, tekeningen, benchmark test(-en)(-gegevens), specificaties, objectcodes, sourcecodes, productiemethodes, technologieën en/of overige informatie welke verband houdt met door Heeyoo, dan wel door Heeyoo in te schakelen derden;

- ontwikkelde of te ontwikkelen software die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de andere Partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is, ongeacht de wijze waarop deze is verstrekt;
- alsmede iedere kopie in welke vorm dan ook van het voorafgaande.

- 2.8.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van vertrouwelijke informatie waarvan de andere Partij kan aantonen dat (i) deze van algemene bekendheid en/of voor het publiek toegankelijk is of (ii) deze al bij haar bekend was en niet onderhevig aan enige geheimhoudingsverplichting voordat deze door de andere Partij aan hem werd verstrekt.
- 2.8.4 Voor alle door Heeyoo ontwikkelde en/of door haar en/of door de Consultant bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte intellectuele eigendomsrechten (waaronder bijv. ICT-middelen, Programmatuur, documentatie, auteursrechtelijk beschermde werken, data, formats etc.) blijven de rechten berusten bij Heeyoo. De Opdrachtgever krijgt alleen een tijdelijk, niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht.
- 2.8.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de eventueel te sluiten licentieovereenkomsten met betrekking tot het gebruik van eventueel auteursrechtelijk of anderszins beschermde werken modellen en uitvindingen en intellectuele eigendomsrechten die bij de uitvoering van de Overeenkomst door de Consultant worden gebruikt indien dit op initiatief van Opdrachtgever gebeurt en vrijwaart Heeyoo en/of Consultant voor de gevolgen van eventuele inbreuken op rechten van derden.
- 2.8.6 Partijen zullen de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting ook opleggen aan hun werknemers en/of door hen ingeschakelde derden..
- 2.8.7 Indien Opdrachtgever het in de vorige leden bepaalde overtreedt en/of niet nakomt, verbeurt hij aan Heeyoo een direct opeisbare boete van € 5.000,00 voor iedere overtreding alsmede een bedrag van € 1.500,00 voor iedere dag dat de overtreding/niet-nakoming voortduurt. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit der overtreding of niet-nakoming, maar laat onverminderd het recht van Heeyoo om nakoming van de in dit artikel opgenomen verplichtingen te verlangen en laat onverminderd het recht van Heeyoo tot het vorderen van volledige schadevergoeding.

2.9 Aangaan arbeidsverhouding met Consultant door Opdrachtgever

- 2.9.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht en tot twee (2) jaar na beëindiging daarvan geen Consultant die betrokken is geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst:
- (i) in dienst nemen;
 - (ii) daartoe een aanbod doen; of
 - (iii) anderszins, direct of indirect, al dan niet als zelfstandig ondernemer, voor zich laten werken;
- tenzij Heeyoo hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

- 2.9.2 Indien Opdrachtgever in strijd met artikel 2.9.1 een Consultant van Heeyoo in dienst neemt of anderszins, direct of indirect, al dan niet als zelfstandig ondernemer, voor zich laat werken, is Opdrachtgever aan Heeyoo een vergoeding verschuldigd ter hoogte van twintig procent (20%) van het op jaarbasis berekende tarief uit de desbetreffende Deelovereenkomst.
- 2.9.3 Indien binnen twaalf (12) maanden na de eerste indiensttreding van een Consultant door Opdrachtgever opnieuw een Consultant van Heeyoo in dienst wordt genomen of door Opdrachtgever wordt benaderd met het oogmerk om diens arbeidsovereenkomst met Heeyoo te laten beëindigen, bedraagt de verschuldigde vergoeding veertig procent (40%) van het op jaarbasis berekende tarief uit de desbetreffende Deelovereenkomst.
- 2.9.4 Opdrachtgever mag binnen een periode van twaalf (12) maanden niet meer dan twee (2) Consultants van Heeyoo in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, al dan niet als zelfstandig ondernemer, voor zich laten werken.
- 2.9.5 Indien Opdrachtgever, in afwijking van artikel 2.9.4, alsnog een Consultant van Heeyoo in dienst wenst te nemen of anderszins voor zich wenst te laten werken, dient hiertoe voorafgaand schriftelijk toestemming te worden verkregen van de directie van Heeyoo.
- 2.9.6 Bij overtreding van artikel 2.9.5 verbeurt Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, een direct opeisbare boete van vijftigduizend euro (€ 50.000,-) per overtreding, vermeerderd met vijfduizend euro (€ 5.000,-) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van vijfenzeventigduizend euro (€ 75.000,-). Dit laat het recht van Heeyoo op nakoming en volledige schadevergoeding onverlet. Betaling van de boete laat onverlet dat Heeyoo aanspraak blijft houden op nakoming van artikel 2.9.4 en/of het recht heeft om de betreffende arbeidsverhouding alsnog te weigeren.

2.10 Aansprakelijkheid

- 2.10.1 Heeyoo heeft enkel een inspanningsverplichting met betrekking tot de geleverde Diensten tenzij in de Overeenkomst die ziet op deze Diensten anders vermeld is.
- 2.10.2 Heeyoo is niet aansprakelijk voor:
- Schade van welke aard dan ook, veroorzaakt door toedoen en/of nalaten van de Consultant.
 - Indirecte dan wel gevolgschade zoals gederfde winst en gemiste besparingen;
 - Schade ontstaan door handelen of nalaten van de Opdrachtgever of derden in strijd met door Heeyoo gegeven instructies c.q. in strijd met de Overeenkomst, en/of;
 - Schade als direct gevolg van door of namens Opdrachtgever aan Heeyoo en/of de ingeschakelde Consultant verstrekte onjuiste, onvolledige en/of ondeugdelijke informatie.
- 2.10.3 Aansprakelijkheid van Heeyoo is uitsluitend aan de orde wanneer er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht waarbij deze tekortkoming het directe gevolg is van gebrek aan zorgvuldigheid van Heeyoo, die in redelijkheid van haar verwacht mocht worden of als er sprake is van grove schuld of opzet van de zijde van Heeyoo en Heeyoo deze tekortkoming niet binnen in het volgende lid genoemde termijn hersteld heeft, na schriftelijk door de Opdrachtgever in gebreke te zijn gesteld.

- 2.10.4 Heeyoo heeft het recht, indien en voor zover mogelijk, om de gevolgen van haar eventuele tekortkoming binnen een redelijke termijn (van tenminste 30 dagen) te herstellen.
- 2.10.5 Eventuele aansprakelijkheid voor schade van Heeyoo is in zijn totaliteit beperkt tot:
- Het bedrag dat de verzekering van Heeyoo uitkeert, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat voor Heeyoo geldt, dan wel;
 - Indien Heeyoo niet is verzekerd of de verzekering niet (volledig) uitkeert, maximaal het bedrag dat op basis van de Overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit in de periode van drie (3) maanden het een en ander exclusief BTW.
- 2.10.6 Opdrachtgever vrijwaart Heeyoo ter zake van alle aanspraken van elke andere partij dan Opdrachtgever die mochten ontstaan ten gevolge van een niet of onjuist nakomen van enige verplichting door Opdrachtgever uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten dat Opdrachtgever is toe te rekenen dan wel is veroorzaakt door Heeyoo's opzet of bewuste roekeloosheid
- 2.10.7 Schade dient op straffe van verval van recht tot vergoeding daarvan binnen 12 maanden na ontdekking daarvan schriftelijk aan Heeyoo kenbaar te zijn gemaakt.
- 2.10.8 De beperking van aansprakelijkheid genoemd in dit artikel gelden niet indien er aan de zijde van Heeyoo sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 2.10.9 Wordt de Overeenkomst uitgevoerd ten behoeve van meerdere (rechts)personen, dan geldt de beperking van aansprakelijkheid ten aanzien van de Opdracht voor alle betrokken (rechts)personen gezamenlijk.

2.11 Toepasselijk recht

- 2.11.1 Op deze Algemene Voorwaarden, aanbiedingen en Overeenkomsten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2.11.2 Elk geschil tussen Partijen zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Utrecht, onverminderd het recht van Heeyoo om geschillen voor te leggen aan een andere volgens de wet bevoegde rechter in Nederland.

2.12 Feedback (klachten & complimenten)

Heeyoo heeft als organisatie kwaliteit en klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Het is ook daarom dat wij graag feedback ontvangen over onze dienstverlening. Deze feedback –zowel klachten als complimenten– kan/kunnen worden geadresseerd aan feedback@heeyoo.nl. De feedback zal worden behandeld door onze Kwaliteitsmanager en binnen drie werkdagen de ontvangst bevestigen. Indien het een klacht betreft, dan zal deze worden opgenomen in ons klachtenregister en de Kwaliteitsmanager zal hier intern opvolging aan geven. De klant zal op een zo

kort mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden worden geïnformeerd over de status en opvolging van de gegeven feedback.

2.13 Slotbepaling

- 2.13.1 Heeyoo is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden, aanbiedingen en Overeenkomsten over te dragen aan een derde. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Opdrachtgever niet toegestaan om zijn rechten en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden en een (of meerdere) Overeenkomst(en) over te dragen aan een derde.
- 2.13.2 Heeyoo is te allen tijde gerechtigd om haar Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Wijzigingen en/of aanvullingen zijn bindend na kennisgeving daarvan door Heeyoo.
- 2.13.3 Indien Heeyoo niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Heeyoo in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.
- 2.13.4 Indien Heeyoo bij één of meerdere Overeenkomsten met Opdrachtgever afwijkt van deze Algemene Voorwaarden houdt dit niet in dat deze afwijking tevens geldt voor eerdere of latere Overeenkomsten tussen Heeyoo en Opdrachtgever.

3. Programmatuur

De bepalingen in dit deel van de Algemene Voorwaarden zijn – naast die van het algemene deel – van toepassing wanneer Heeyoo Programmatuur voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

3.1 Gebruiksrecht en beperkingen

- 3.1.1 Wanneer Heeyoo overeengekomen Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt gebeurt dit op basis van een gebruikslicentie gedurende de looptijd van een Overeenkomst. Het recht tot gebruik van Programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 3.1.2 Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur en enkel tot de objectcode.
- 3.1.3 Opdrachtgever zal overeengekomen beperkingen op het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven.
- 3.1.4 Opdrachtgever mag de Programmatuur enkel in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden.
- 3.1.5 Het is de Opdrachtgever nimmer toegestaan de Programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de Programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen.
- 3.1.6 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Heeyoo uit te voeren onderzoek over de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.
- 3.1.7 De overeenkomst tot het ter beschikking stellen van Programmatuur is nadrukkelijk geen koopovereenkomst.

3.2 Acceptatie

- 3.2.1 Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. In voornoemd geval zal de Programmatuur bij de aflevering of – indien een door Heeyoo uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van die installatie – gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

- 3.2.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Heeyoo uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren. Opdrachtgever is daarbij verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 3.2.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd, indien Partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien Heeyoo vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel indien Opdrachtgever gebruik maakt van de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 3.2.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Heeyoo rapporteren. Heeyoo zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Heeyoo gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 3.2.5 Opdrachtgever mag de acceptatie van de Programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 3.2.6 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 3.2.7 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Heeyoo gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Programmatuur en, indien tevens de installatie van de Programmatuur door Heeyoo is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

4. Ontwikkeling programmatuur

De bepalingen in dit deel van de Algemene Voorwaarden zijn – naast die van het algemene deel – van toepassing wanneer Heeyoo computerprogramma's, softwaretoepassingen, besturingssystemen, middleware, tools, scripts, en alle andere vormen van software (inclusief objectcode, uitvoerbare bestanden en documentatie) ('Programmatuur') ontwerpt of ontwikkelt en/of installeert.

4.1 Garantie

- 4.1.1 Heeyoo zal zich naar beste vermogen inspannen substantiële Fouten waardoor de Programmatuur niet voldoet binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Heeyoo zijn gemeld. Heeyoo garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle Fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Heeyoo volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 4.1.2 Heeyoo kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Heeyoo toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Heeyoo wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 4.1.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Heeyoo te bepalen locatie en wijze. Heeyoo is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 4.1.4 Heeyoo is niet gehouden tot herstel van corrupte of verloren gegane gegevens.

4.2 Gebruiksrecht en beperkingen

- 4.2.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van een overeenkomst tot het ontwikkelen van Programmatuur aan Heeyoo specificaties of een ontwerp zijn verstrekt, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 4.2.2 Heeyoo zal de Programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Heeyoo verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

4.3 Agile ontwikkeling van programmatuur

- 4.3.1 Als Partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden Partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, die al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 4.3.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel Opdrachtgever als Heeyoo. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de Programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Opdrachtgever draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever en Heeyoo waarborgen voortvarendheid van de door hen tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Heeyoo gerechtigd de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 4.3.3 Indien Partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen, zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de Opdrachtgever.

4.4 Acceptatie en garantie

- 4.4.1 Het bepaalde in artikel 3.2 inzake aflevering en installatie en artikel 4.1 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing op de ontwikkelde Programmatuur.
- 4.4.2 Bij de Agile ontwikkeling van Programmatuur zoals beschreven in artikel 4.3 wordt de Programmatuur uitdrukkelijk en in afwijking van artikel 3.2 en artikel 4.1 aanvaard door Opdrachtgever in de staat

waarin deze zich bevindt op het moment van het einde van de laatste ontwikkelingsfase 'as is' en geldt er geen garantie.

4.5 Gebruiksrecht

Het bepaalde in artikel 4.2 inzake gebruiksrecht en beperkingen is van overeenkomstige toepassing op de ontwikkelde Programmatuur. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door Heeyoo specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur volledig en uitsluitend door Opdrachtgever worden gedragen, gelden voor Opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door Opdrachtgever betaalde Programmatuur.

5. Support

De bepalingen in dit deel van de Algemene Voorwaarden zijn – naast die van het algemene deel – van toepassing wanneer Heeyoo Diensten voor support van de Programmatuur, dan wel Data omgeving(en) verleent.

5.1 Supportdiensten

- 5.1.1 Indien de dienstverlening van Heeyoo (ook) ondersteuning (support) omvat, zal Heeyoo online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur of Data omgeving(en). Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat Heeyoo in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Heeyoo kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Heeyoo zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Heeyoo staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Heeyoo.
- 5.1.2 Indien de dienstverlening van Heeyoo op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van 'stand-by diensten' omvat, zal Heeyoo één of meer Consultants beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden Consultant(s) in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de Programmatuur of Data omgeving(en). Heeyoo staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 5.1.3 De vergoeding voor onderhoud en support is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de Programmatuur of Data omgeving(en) in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of support.