Algemene voorwaarden van TestMonitor

Versie 01-01-2024

Cerios | TestMonitor BV ontwikkelt, onderhoudt en exploiteert een software-as-a-service platform dat online testmanagement (“Diensten”) levert. Deze algemene voorwaarden, inclusief eventuele bijlagen, zoals schema’s en/of werkverklaringen die aan deze algemene voorwaarden zijn gehecht (gezamenlijk de “Algemene Voorwaarden”), samen met elke Orderbevestiging (zoals hieronder gedefinieerd), vormen gezamenlijk een bindende overeenkomst (de “Overeenkomst”) die de voorwaarden en bepalingen uiteenzet waaronder TestMonitor de Diensten (zoals hieronder gedefinieerd) aan de Klant zal leveren. TestMonitor en Klant worden gezamenlijk aangeduid als “Partijen” en elk als een “Partij”.

Artikel 1. Definities

Tenzij hierin anders gedefinieerd, hebben de met hoofdletters geschreven termen in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

- Abonnement: Toegang tot en gebruik van het TestMonitor-systeem, evenals eventuele ondersteuningsdiensten zoals beschreven in de toepasselijke Orderbevestiging.
- Abonnementsperiode: De periode waarvoor Klant Diensten van TestMonitor heeft verworven, zoals gedefinieerd in de toepasselijke Orderbevestiging.
- AVG: De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) en alle andere EU-wetten die de verwerking van persoonsgegevens reguleren, zoals dergelijke wetten van tijd tot tijd kunnen worden bijgewerkt, gewijzigd en vervangen.
- Documentatie: De dan geldende servicebeschrijvingen, gebruikershandleidingen, online materialen, specificaties, formulieren en gerelateerde documentatie die door TestMonitor algemeen beschikbaar worden gesteld aan de Klant als onderdeel van de Abonnement die de kenmerken, technologie, functionaliteit, werking of operaties van het TestMonitor-systeem beschrijven.
- Diensten: De diensten (inclusief initiële onboarding) gespecificeerd in de Orderbevestiging die door TestMonitor aan Klant worden geleverd met behulp van het TestMonitor-systeem, evenals eventuele aanvullende Professionele Diensten zoals gespecificeerd in de Orderbevestiging en overeengekomen tussen de Partijen. TestMonitor levert on-demand cloudgebaseerde testmanagement oplossing, op as-a-service basis.
- Geautoriseerde Vertegenwoordigers: Die personen die door een Partij schriftelijk zijn aangewezen als bevoegd om Orderbevestiging(en) namens hen te ondertekenen/uit te voeren.
- Gebruikers: Alle personen, functionele accounts en machine-accounts die zijn geregistreerd als gebruikersobjecten in de TestMonitor-gebruikersdatabase voor Klant.
- Intellectuele Eigendomsrechten: Eventuele octrooien, octrooirechten, ontwerprechten, auteursrechten, databankrechten, bedrijfsgeheimen, knowhow, handelsmerken, handelsnamen, merkrechten, dienstmerken, morele rechten, contractrechten, naburige rechten en andere daarin vervatte intellectuele eigendomsrechten en alle aanvragen en rechten om registratie of beschermingsrechten daarop aan te vragen, die op de datum hier van kracht zijn of in de toekomst worden gecreëerd.
- Klant: De natuurlijke of rechtspersoon die een Abonnement afneemt op de Diensten.
- Kosten: De kosten die moeten worden betaald voor het Abonnement zoals beschreven in de Orderbevestiging.

- Licentie: Een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare licentie om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van het TestMonitor-systeem tijdens de Abonnementsperiode.
- Melding: Elke kennisgeving, instemming, goedkeuring of andere communicatie die bedoeld is om juridische gevolgen te hebben die onder de Overeenkomst moeten worden gegeven.
- Ondersteuning: Het verstrekken van mondeling (online) en schriftelijk advies en ondersteuning met betrekking tot het gebruik en de werking van de Diensten.
- Ondersteuningsdiensten: Die onderhouds- en ondersteuningsdiensten die Klant aangaat met TestMonitor met betrekking tot het TestMonitor-systeem als onderdeel van een Abonnement en zoals beschreven in de Service Level Agreement.
- Orderbevestiging: Het digitale document waarmee de Klant, een Proefabonnement, Abonnement en/of Professionele Diensten bestelt op grond van de Overeenkomst. De term “Orderbevestiging” is zowel van toepassing op de online acceptatie van de proefperiode, alsook het definitief online bestellen van het Abonnement. Indien sprake is van een andere (digitale) Orderbevestiging bevat de bevestiging specifiek geen acceptatie van de voorwaarden van de Klant of andere voorwaarden die aanvullend zijn op of in strijd zijn met de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden.
- Overeenkomst: De combinatie van een geaccepteerde Orderbevestiging en Algemene Voorwaarden, inclusief eventuele bijlagen, schema’s en werkverklaringen die eraan zijn gehecht.
- Persoonsgegevens: Heeft de betekenis zoals beschreven in de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en omvat, zonder beperking, alle gegevens of informatie (ongeacht het medium waarin het is opgenomen en al dan niet alleen of in combinatie) die betrekking heeft op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- Proefabonnement: TestMonitor biedt de mogelijkheid om een vrijblijvend Proefabonnement af te sluiten. Een Proefabonnement is een Abonnement, zonder afname- en betalingsverplichting, voor een vastgestelde periode. Na het verloop van deze periode wordt het Proefabonnement niet automatisch omgezet in een Abonnement.
- Professionele Diensten: Alle professionele diensten, waaronder maar niet beperkt tot advies, training, ontwikkeling, implementatie-assistentie, technische bijstand of aanpassing van informatietechnologiediensten die door TestMonitor aan de Klant worden geleverd op basis van tijd en materialen of vaste prijs zoals gedetailleerd en gespecificeerd in de toepasselijke Orderbevestiging.
- Service Level Agreement: De overeenkomst die de onderhouds- en ondersteuningsdiensten regelt die Klant aangaat met TestMonitor met betrekking tot het TestMonitor-systeem als onderdeel van een Abonnement.
- Software: De objectcodeversie van de TestMonitor-programma’s of modules die zijn geïdentificeerd in een Orderbevestiging en enige gewijzigde, bijgewerkte of verbeterde versies daarvan die TestMonitor aan Klant levert als onderdeel van het Abonnement.
- Startdatum: De datum waarop de Klant gebruik kan maken van het Abonnement waarop de Abonnementsperiode is ingesteld zoals aangegeven in de relevante Orderbevestiging.
- TestMonitor-systeem: Het platform van TestMonitor, inclusief eventuele software, dat wordt gebruikt om de Diensten aan Klanten te leveren in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.
- Vertrouwelijke Informatie: Niet-openbare informatie die een Partij kan verkrijgen van de andere Partij of toegang toe kan hebben op grond van de Overeenkomst, inclusief, maar niet beperkt tot, de gegevens van elke Partij en de eigen gepatenteerde software en computeroperaties, machinale en operatorinstructies, alle code, uitvindingen, algoritmen, zakelijke concepten, workflow, marketing, financiële, zakelijke en technische informatie, de

voorwaarden en prijzen onder de Overeenkomst, verificatiegegevens die verband houden met het gebruik van de Software, en andere informatie die betrekking heeft op het bedrijf of de technologie van een van beide partijen en die ofwel duidelijk is geïdentificeerd als vertrouwelijk of van aard is dat een redelijk persoon zou begrijpen dat het vertrouwelijk is.
- Website: De website van TestMonitor bereikbaar via www.testmonitor.com alsmede de onderliggende pagina's.

1.2 Voor de toepassing van de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen of andere woorden in het enkelvoud of het meervoud zijn gesteld, dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt. Een verwijzing naar een "persoon" omvat een verwijzing naar een individu, bedrijf, vereniging of partnerschap (al dan niet met rechtspersoonlijkheid) en de wettelijke vertegenwoordigers en/of opvolgers van die persoon.

1.3 Sectiekoppen zijn alleen voor het gemak ingevoegd en beïnvloeden de inhoud en de interpretatie van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst niet.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van de Dienst en de website, Abonnementen en alle overige aan Klant verleende diensten door TestMonitor. Eventuele voorwaarden van Klant worden hierbij nadrukkelijk afgewezen of seperaat opgenomen in Overeenkomst.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden, alsmede het Abonnement kunnen enkel door TestMonitor worden gewijzigd en/of aangevuld.

2.3 TestMonitor is gerechtigd jaarlijks deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. De meest actuele Algemene Voorwaarden zullen op de Website te vinden zijn of worden tijdens het gebruik van de Dienst onder de aandacht van de Klant en/of Gebruiker gebracht. Indien de Klant van de Dienst gebruik blijft maken na wijziging en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden, accepteert de Klant daarmee de gewijzigde en/of aangevulde Algemene Voorwaarden onherroepelijk.

2.4 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel om enige andere reden geheel of gedeeltelijk ongeldig wordt of is, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. TestMonitor zal het ongeldige beding vervangen door een beding dat wel geldig is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemt met die van het ongeldige beding.

Artikel 3. TestMonitor-systeem

3.1 Na (digitale) goedkeuring van de Orderbevestiging en van de Algemene Voorwaarden van de Overeenkomst, zal TestMonitor Klant toegang tot en gebruik van het TestMonitor-systeem verstrekken op basis van een abonnement (het "Abonnement") of een Proefabonnement.

3.2 Een door Klant besteld Abonnement zal aanvangen op de startdatum zoals gespecificeerd in de toepasselijke Orderbevestiging (de "Startdatum") en zal gedurende de (initiële) Abonnementsperiode van kracht blijven. Behalve indien anders gespecificeerd in de toepasselijke Orderbevestiging, zal de Abonnementsperiode automatisch worden verlengd voor opeenvolgende zelfde periode, tenzij een van beide Partijen de andere Partij ten minste negentig (90) dagen voor het einde van de relevante Abonnementsperiode schriftelijk op de hoogte stelt van zijn wens om niet te verlengen.

3.3 De Klant erkent dat de Overeenkomst primair een dienstenovereenkomst is en dat TestMonitor geen kopieën van enige Software aan de Klant zal leveren als onderdeel van het Abonnement.

3.4 De Klant erkent dat elk Abonnement op niet-exclusieve basis wordt verstrekt. Niets zal de mogelijkheid van TestMonitor verhinderen of beperken om Abonnementsservices of andere technologie, inclusief enige functies of functionaliteit die eerst voor Klant zijn ontwikkeld, aan andere partijen te leveren.

Artikel 4. Orderbevestiging

4.1 Een Orderbevestiging is het digitale document dat de juridische basis vormt voor het leveren van de diensten aan Klant. De Orderbevestiging verwijst naar deze Algemene Voorwaarden (inclusief bijlagen) en omschrijft het specifieke gevraagde Abonnement, de Startdatum en de abonnementskosten.

4.2 Een Orderbevestiging wordt digitaal ondertekend door de Geautoriseerde Vertegenwoordigers van de Partijen. Elk van de Partijen zal de andere op de hoogte stellen van welke personen, alleen of gezamenlijk, zijn aangewezen als Geautoriseerde Vertegenwoordigers.

4.3 Indien de Partijen nadere of aanvullende voorwaarden willen stellen dan die in deze Algemene Voorwaarden zijn bepaald, moet dit expliciet worden vermeld in de relevante Orderbevestiging in schriftelijke vorm, inclusief de verklaring dat dit gezamenlijk is overeengekomen in afwijking van de (specifieke sectie(s) van deze) Algemene Voorwaarden.

Artikel 5. Licentie

5.1 Onder voorbehoud van de voorwaarden van de Overeenkomst, inclusief, zonder beperking, de betaling van alle toepasselijke kosten, verleent TestMonitor hierbij aan Klant een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht (de “Licentie”) om tijdens de Abonnementsperiode toegang te krijgen tot en gebruik te maken van het TestMonitor-systeem voor het aantal Gebruikers dat is aangegeven in de toepasselijke Orderbevestiging.

5.2 Er wordt geen licentie verleend voor de broncode van enige Software.

5.3 Klant zal de volgende activiteiten niet uitvoeren, tenzij anders gezamenlijk overeengekomen:

a) de Software kopiëren, wijzigen, aanpassen, veranderen, vertalen of afgeleide werken van de Software maken;
b) de Software verspreiden, verkopen, doorverkopen, uitlenen, verhuren, in licentie geven, exploiteren als een servicebureau, beheerde service, sublicentie, of overdracht van de Software, of anderszins gebruik maken van de Software ten behoeve van enige derde partij (inclusief via multiplexing of pooling) anders dan toegestaan door TestMonitor;
c) reverse engineering, decompileren, demonteren of anderszins trachten de broncode van de Software af te leiden (behalve en alleen voor zover dergelijke activiteit uitdrukkelijk is toegestaan door de toepasselijke wetgeving ondanks deze beperking);
d) de resultaten van enige benchmarktest, technische resultaten of andere prestatiegegevens met betrekking tot de Software bekendmaken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de licentiegevers;
e) bewust enige actie ondernemen die ertoe zou leiden dat de Software in het publieke domein wordt geplaatst;
f) de eigen tekens van TestMonitor, haar licentiegevers of leveranciers die in de Software zijn opgenomen, verwijderen, wijzigen of verduisteren;

g) de Software op enigerlei wijze gebruiken die in strijd is met de voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst; of
h) de Software voor onrechtmatige doeleinden gebruiken.

5.4 Klant zal geen toegang tot of gebruik van het TestMonitor-systeem toestaan door iemand anders dan de Klant, zijn werknemers en zijn klanten. Het gebruik moet in overeenstemming zijn met de voorwaarden en beperkingen uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

5.5 Klant stemt ermee in verantwoordelijk te zijn voor de naleving van elk van de werknemers, leveranciers en agenten van Klant met de overeengekomen voorwaarden en bepalingen. Klant stemt ermee in TestMonitor en haar licentiegevers te vrijwaren, schadeloos te stellen en te verdedigen tegen enige vorderingen of rechtszaken, inclusief proceskosten en kosten, die voortvloeien uit of het gevolg zijn van enig onwettig gebruik van het TestMonitor-systeem door Klant.

5.6 TestMonitor heeft het recht de Dienst en/of een Abonnement te weigeren aan partijen wegens aantoonbare schending van deze voorwaarden die niet binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving wordt verholpen.

5.7 Het Abonnement treedt in werking op het moment van bevestiging door TestMonitor. TestMonitor zal Klant de logingegevens verstrekken op een tussen Partijen afgesproken tijdstip, dan wel indien geen tijdstip is overeengekomen, binnen een redelijke termijn na inwerkingtreding van het Abonnement.

Artikel 6. Ondersteuning
6.1 Onder voorbehoud van de betaling door Klant van alle toepasselijke kosten, zal TestMonitor Klant voorzien van die Ondersteuningsdiensten als onderdeel van het Abonnement volgens de dan geldende Service Level Agreement. De toepasselijke kosten zijn vermeld in de toepasselijke Orderbevestiging.

6.2 TestMonitor kan de levering van de Ondersteuningsdiensten opschorten als enige aanzienlijke onbetwiste bedragen die door Klant aan TestMonitor onder de Overeenkomst moeten worden betaald, achterstallig zijn en TestMonitor Klant vooraf schriftelijk heeft meegedeeld van haar voornemen om de Ondersteuningsdiensten om deze reden op te schorten.

- Onder ondersteuning is niet begrepen het (volledig) uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Dienst aan Gebruikers, het verlenen van implementatiediensten, advisering omtrent inrichting en/of beveiliging van werkstations en/of infrastructuur, of het instellen of ontwikkelen van templates. Ook wordt geen ondersteuning verleend met betrekking tot andere software of diensten dan de Dienst van TestMonitor of voor gebruik van de Dienst op mobiele apparaten.
- De ondersteuning wordt verleend per email (support@testmonitor.com) of online screen sharing. Online screen sharing ondersteuning wordt verleend aan alleen Enterprise abonnementen en uitsluitend specifiek op aanvraag. TestMonitor zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden en de Gebruiker te adviseren. TestMonitor staat echter niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording van de vragen en/of het gegeven advies aan Gebruiker. TestMonitor is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit, of het gevolg is van het verlenen van ondersteuning zoals bedoeld in dit artikel, waaronder maar niet beperkt tot de support op afstand, het beantwoorden van vragen, adviseren en overname van de computer of ander apparaat van Gebruiker.

6.5 TestMonitor maakt gebruik van een back-up systeem. De Klant aanvaardt dat het back-up systeem alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevat en dat de gegevens enkel op de wijze worden opgeslagen en geplaatst zoals hij aantreft in de Dienst op het moment van gebruik van de Dienst (op “as is” basis). Klant en/of Gebruiker kan op deze back-up gegevens en/of overig materiaal niet inzien. Bewerking van de Gegevens of overige materiaal is echter uitgesloten. TestMonitor kan in voorkomend geval besluiten de Dienst uitsluitend aan te bieden via het back-up systeem.

- TestMonitor is nooit gehouden een back-up terug te lezen en/of enig ander onderzoek te doen met betrekking tot back-up en/of TestMonitor kan op verzoek van Klant over gaan tot het teruglezen van en/of onderzoek doen met betrekking tot een back-up en/of logfiles dan wel gehele terugplaatsing van de back-up. Voor het uitlezen, onderzoeken en terugplaatsen van een back-up en/of logfile zal TestMonitor aanvullende kosten in rekening brengen bij Klant.

Artikel 7. Verwerking van Persoonsgegevens
7.1 Partijen zullen te allen tijde voldoen aan hun eigen verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de “AVG”) en/of enige andere toepasselijke privacywetten en -regels. Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de naleving van dergelijke wetten en regels bij de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst. TestMonitor heeft haar invulling aan haar eigen verplichtingen vastgelegd in haar Privacybeleid.

7.2 In het geval TestMonitor toegang heeft tot Persoonsgegevens via de uitvoering van de Overeenkomst, zal het optreden als gegevensverwerker van Klant voor de verwerking daarvan. TestMonitor zal te allen tijde Persoonsgegevens verwerken in volledige naleving van de AVG en andere toepasselijke wetten inzake gegevensbescherming. Indien en voor zover TestMonitor Persoonsgegevens van individuen uit de Europese Economische Ruimte verwerkt, komen de Partijen hierbij overeen dat een dergelijke verwerking zal worden uitgevoerd in overeenstemming met de verwerkersovereenkomst.

7.3 Klant vrijwaart TestMonitor tegen claims van derden die voortkomen uit of verband houden met de verwerking van gegevens en of (andere) persoonsgegevens.

Artikel 8. Duur en Beëindiging
8.1 De Overeenkomst wordt aangegaan en gaat in op de datum die voor het eerst wordt vermeld op de Orderbevestiging (de “Effectieve Datum”) en blijft van kracht totdat alle Abonnementen zijn verlopen of zijn beëindigd.

8.2 Klant heeft het recht om de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn zoals overeengekomen en vastgelegd op de Orderbevestiging. Als Klant het Abonnement niet opzegt, wordt het Abonnement verlengd voor de Termijn zoals vermeld in de Orderbevestiging.

8.3 Onverminderd de bepalingen van Artikel 6:265 van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek, kunnen de Partijen de Overeenkomst en/of hun verplichtingen krachtens deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen en/of opschorten indien de andere Partij:

a) failliet is verklaard;
b) een (voorlopig) uitstel van betaling aanvraagt of is verleend of doende is met het aanbieden van een (WHOA)-akkoord;
c) overgaat tot (onvrijwillige) liquidatie of ontbinding;
d) haar bedrijf heeft stilgelegd of aan het afbouwen is;

e) een materiële bepaling van de Overeenkomst schendt die niet binnen 30 (dertig) dagen na kennisgeving daarvan is hersteld.
f) zich schuldig maakt aan fraude, handelt in strijd met de wet en/of voorschriften, of ongepast gedrag op basis waarvan redelijkerwijs niet van de andere Partij kan worden verwacht de Overeenkomst voort te zetten.

8.4 Bij het verstrijken of beëindigen van de Overeenkomst om welke reden dan ook geldt dat:
a) Alle Abonnement(en) worden automatisch geannuleerd en Klant heeft geen toegang meer tot het TestMonitor-systeem.
b) De betalingsverplichting van Klant voor alle kosten die aan TestMonitor verschuldigd zijn voorafgaand aan of op de beëindigingsdatum blijven onverminderd van kracht en worden niet opgeschort of geannuleerd.
c) Elk onbetaald onbetwist bedrag dat Klant verschuldigd is krachtens de Overeenkomst wordt onmiddellijk opeisbaar en moet binnen 30 (dertig) dagen na de beëindiging van de Overeenkomst door Klant worden betaald.
d) De artikelen 4, 5, 6, 7, 8, 9 en 10 van deze Algemene Voorwaarden zullen ook na de beëindiging van kracht blijven.
e) De beëindiging van de Overeenkomst zal de rechten of verplichtingen van de Partijen niet beïnvloeden die volgens de aard en strekking van de Overeenkomst bedoeld zijn om ook na beëindiging van kracht te blijven.

8.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor het opslaan en bewaren van alle in het TestMonitor-systeem ingevoerde gegevens, voorafgaand aan het verstrijken of beëindigen van de Overeenkomst. De gegevens zullen door TestMonitor niet worden bewaard. Op schriftelijk verzoek van Klant en tegen aanvullende kosten kunnen aan Klant gegevens beschikbaar worden gesteld door middel van een download en/of op andere wijze, ter beoordeling van TestMonitor en enkel in de omstandigheid dat TestMonitor deze gegevens nog beschikbaar heeft. TestMonitor is echter niet gehouden aan een dergelijk verzoek te voldoen, ongeacht een aanbod voor het vergoeden van de kosten.

Artikel 9. Tarieven en Betaling
9.1. De Klant zal aan TestMonitor de in een Orderbevestiging uiteengezette Tarieven betalen conform deze sectie en andere voorwaarden en bepalingen in de Overeenkomst. Genoemde tarieven zijn altijd exclusief BTW.

9.2. De Klant zal aan TestMonitor alle bedragen die verschuldigd zijn onder de Overeenkomst betalen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur voor dergelijke bedragen. Alle betalingen moeten worden gedaan in Euro's, tenzij anders vermeld in de Orderbevestiging. Enige bedragen die niet tijdig worden betaald, zullen rente accumuleren tegen het lagere tarief van 1,5% per maand of het maximaal toegestane tarief volgens de geldende wetgeving vanaf de vervaldatum tot de betaling.

9.3 Indien Klant een betalingsachterstand heeft van 2 termijnen en na de derde herinnering, heeft TestMonitor het recht om het account tijdelijk op te schorten. Klant ontvangt per e-mail instructies over het kunnen voldoen van de facturen en wanneer het account van Klant weer geactiveerd wordt.

9.4 In het geval dat medewerkers of onderaannemers van TestMonitor naar de faciliteiten van de Klant moeten reizen in verband met de uitvoering van de Diensten, zal de Klant TestMonitor vergoeden voor alle redelijke reis- en gerelateerde kosten die in verband daarmee zijn gemaakt.

9.5 Indien Klant per automatische incasso betaalt, dient Klant zorg te dragen voor voldoende saldo op de betaalrekening. Bij betaling per automatische incasso worden de bedragen altijd binnen zeven (7) dagen na versturen van de factuur in rekening gebracht, ongeacht de betaaltermijn die van toepassing is. Indien een automatische incasso mislukt en/of een incasso wordt gestorneerd is TestMonitor gerechtigd een administratievergoeding van maximaal € 5,– per factuur aan de Klant in rekening te brengen.

9.6 Alle Betalingen worden niet gerestitueerd (no refunds). Voor alle duidelijkheid, er zijn geen restituties of tegoeden voor perioden waarin de Klant geen gebruik heeft gemaakt van een geactiveerd Abonnement, het slechts gedeeltelijk heeft gebruikt, het Abonnement heeft beëindigd tijdens een doorlopend betalingsinterval, of wanneer een Abonnement is beëindigd of opgeschort door TestMonitor in overeenstemming met Artikel 8.

9.7 TestMonitor behoudt zich het recht voor om tarieven te wijzigen. TestMonitor zal Klant tenminste één (1) maand van tevoren een aankondiging per e-mail te versturen.

9.8 Indien een Klant bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen één maand na de factuurdatum aan TestMonitor kenbaar te maken per e-mail via invoicing@testmonitor.com. Bezwaar tegen een (deel van een) factuur schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 10. Overmacht
10.1 Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement kan niet aan TestMonitor worden toegerekend en TestMonitor zal niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht op voet van 6:75 BW. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen tekortkomingen van leveranciers van TestMonitor die zelf in overmacht verkeren, elektriciteit-, internet-, telefoon-, kabel- en enige andere verbindingsstoringen, storingen uit graafwerkzaamheden anders dan in opdracht van TestMonitor, (distributed) denial of service aanvallen, licentieweigering, overheidsmaatregelen, voorschriften en stakingen, alsook andere gebeurtenissen waardoor TestMonitor buiten zijn macht redelijkerwijs niet in staat is tot levering

- Als een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement door TestMonitor ten gevolge van overmacht langer dan 14 dagen duurt, kunnen beide Partijen het Abonnement beëindigen, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan tenminste 14 dagen voor de beëindiging hebben medegedeeld en TestMonitor de nakoming van het Abonnement in de tussentijd niet heeft voltooid.

Artikel 11. Intellectuele Eigendom
11.1. Het TestMonitor-systeem, inclusief alle kopieën, verbeteringen, aanpassingen, modificaties en afgeleide werken daarvan, en de Documentatie worden beschermd door (internationale) auteursrechten, patenten, handelsgeheimen en andere intellectuele eigendomsrechten. TestMonitor bezit en behoudt alle rechten, titels en belangen in en op de Intellectuele Eigendomsrechten in het TestMonitor-systeem, evenals eventuele verbeteringen, aanpassingen of afgeleide werken daarvan. De gegevens van de Klant blijven te allen tijde exclusief voor de Klant.

11.2. De Licentie verleent geen eigendomsrechten in het TestMonitor-systeem, de Software of Documentatie en is geen verkoop van enige rechten. De Klant verkrijgt geen enkele rechten, expliciet of impliciet, in het TestMonitor-systeem anders dan die rechten als klant die zijn gespecificeerd in de Overeenkomst. De Licentie verleent de Klant geen recht op enige verbetering of update van het TestMonitor-systeem, tenzij expliciet anders overeengekomen in de toepasselijke Orderbevestiging.

11.3. Voor zover er nieuwe intellectuele eigendom ontstaat in het kader van een Abonnement, zal deze exclusief aan TestMonitor toebehoren. Voor zover dergelijke intellectuele eigendom niet automatisch aan TestMonitor toebehoort, zal de Klant alle samenwerking verschaffen die nodig is voor de overdracht van de volledige intellectuele eigendomsrechten aan TestMonitor.

11.4. TestMonitor is gerechtigd technische maatregelen te nemen om zijn Abonnementen te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik. Het is de Klant niet toegestaan dergelijke technische maatregelen te verwijderen of te omzeilen.

11.5. De Klant garandeert dat hij niets zal doen dat inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van TestMonitor en/of zijn licentiegevers en/of zijn leveranciers die deze rechten ongeldig maakt en/of het eigendom van deze rechten in gevaar brengt.

11.6. TestMonitor en zijn licentiegevers en leveranciers behouden alle rechten op het TestMonitor-systeem die niet uitdrukkelijk aan de Klant zijn verleend in de Overeenkomst, en er worden geen andere licenties of rechten verleend door implicatie, rechtsverwerking of anderszins.

Artikel 12. Verantwoordelijkheden van de Klant
12.1. De Klant zal voldoen aan alle van toepassing zijnde lokale, nationale en internationale wetten en voorschriften in verband met het gebruik van het TestMonitor-systeem en het Abonnement, inclusief die wetten en voorschriften met betrekking tot gegevensbescherming, privacy, internationale communicatie en het versturen van technische of persoonlijke gegevens. De Klant erkent dat TestMonitor geen controle heeft over de inhoud van de informatie die door de Klant of zijn klanten wordt verzonden via het Abonnement. De Klant zal geen informatie, software of ander materiaal uploaden, posten, reproduceren of verspreiden dat beschermd wordt door auteursrechten, privacyrechten of enig ander intellectueel eigendomsrecht zonder eerst toestemming te verkrijgen van de eigenaar van dergelijke rechten.

12.2. De Klant zal: (a) TestMonitor onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen van ongeoorloofd gebruik van een wachtwoord of gebruikers-id of enige andere bekende of vermoede schending van de beveiliging, (b) TestMonitor onmiddellijk informeren en redelijke inspanningen leveren om ongeoorloofd gebruik van het TestMonitor-systeem en/of het Abonnement te stoppen dat bekend is bij of wordt vermoed door de Klant of zijn klanten, en (c) geen valse identiteitsinformatie verstrekken om toegang te krijgen tot het Abonnement of het te gebruiken.

12.3. De Klant is als enige verantwoordelijk voor alle handelingen en nalatigheden van zijn beheerders. TestMonitor is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of functionaliteit veroorzaakt door dergelijke beheerders, direct of indirect.

12.4 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het deugdelijk gebruiken van sterke wachtwoorden. TestMonitor raadt aan om wachtwoorden regelmatig te wijzigen.

Artikel 13. Garanties
13.1. TestMonitor verklaart en garandeert dat het het Abonnement op een professionele wijze zal leveren in overeenstemming met algemene branche normen.

13.2. TestMonitor garandeert niet dat het Abonnement foutloos of ononderbroken zal worden uitgevoerd, dat TestMonitor alle fouten zal corrigeren, of dat de Software foutloos is. De Software

wordt geleverd “as is” en TestMonitor, namens zichzelf en zijn leveranciers, wijst alle garanties en aansprakelijkheden af, hetzij uitdrukkelijk of impliciet, met betrekking tot de software, inclusief, maar niet beperkt tot, de garanties van verkoopbaarheid, ontwerp of geschiktheid voor een bepaald doel, garanties die voortvloeien uit een handelswijze, gebruik of handelspraktijk, of garanties met betrekking tot het niet-inbreuk maken op rechten van derden. De Klant erkent dat TestMonitor geen controle heeft over de overdracht van gegevens via communicatiefaciliteiten, inclusief internet, en dat het abonnement onderworpen kan zijn aan beperkingen, vertragingen en andere problemen die inherent zijn aan het gebruik van dergelijke communicatiefaciliteiten. Deze sectie stelt de enige en exclusieve garantie vast die door TestMonitor (uitdrukkelijk of impliciet) wordt gegeven met betrekking tot het onderwerp van de overeenkomst. Noch TestMonitor, noch enige van zijn licentiegevers of andere leveranciers garanderen of waarborgen dat de werking van het Abonnement ononderbroken, virusvrij of foutloos zal zijn, noch zullen TestMonitor of een van zijn dienstverleners aansprakelijk zijn voor ongeoorloofde wijziging, diefstal of vernietiging van gegevens, bestanden of programma’s van de Klant of een Gebruiker. Bovendien garandeert TestMonitor niet en doet geen uitspraken over het gebruik of de resultaten van het gebruik van het TestMonitor-systeem, de Software of gerelateerde documentatie in termen van correctheid, nauwkeurigheid, betrouwbaarheid of anderszins. Geen mondelinge of schriftelijke informatie of advies van TestMonitor of zijn geautoriseerde vertegenwoordigers zal een garantie creëren of op enigerlei wijze de reikwijdte van deze garantie vergroten.

13.3. De enige verplichting van TestMonitor met betrekking tot enige fout in de Diensten is om, indien van toepassing, het herstel te bieden zoals uiteengezet in de Service Level Agreement en, indien van toepassing, de relevante Orderbevestiging.

Artikel 14. Inbreuk

14.1. TestMonitor zal op eigen kosten elke vordering tegen de Klant verdedigen die door een derde partij wordt ingediend en beweert dat het TestMonitor-systeem inbreuk maakt op enig octrooi, enig intellectueel eigendomsrecht of enig auteursrecht of inbreuk maakt op enig handelsgeheim van een derde partij, en TestMonitor zal die kosten en schadevergoeding betalen die uiteindelijk aan de Klant worden toegekend in een dergelijke vordering die specifiek kan worden toegeschreven aan dergelijke claim of die kosten en schadevergoeding die overeen zijn gekomen in een geldelijke schikking van dergelijke vordering. De voorgaande verplichtingen zijn onderhevig aan de voorwaarde dat de Klant:

a) TestMonitor onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stelt van een dergelijke vordering;
b) TestMonitor exclusieve controle over de verdediging daarvan en enige gerelateerde schikkingsonderhandelingen geeft; en
c) samenwerkt en, op verzoek en kosten van TestMonitor, bijdraagt aan een dergelijke verdediging. In een dergelijke juridische actie, verdediging of schikking zal TestMonitor rekening houden met de commerciële belangen van de Klant.

14.2. Niettegenstaande het voorgaande heeft TestMonitor geen verplichtingen op grond van dit artikel of anderszins met betrekking tot een vordering tot inbreuk gebaseerd op:

a) enig gebruik van het TestMonitor-systeem dat niet in overeenstemming is met de Overeenkomst;
b) enig gebruik van het TestMonitor-systeem in combinatie met producten, apparatuur, software of gegevens die niet door TestMonitor zijn geleverd, als dergelijke inbreuk zou zijn vermeden maar voor de combinatie met andere producten, apparatuur, software of gegevens;
c) enig gebruik van een release van het TestMonitor-systeem anders dan de meest recente release die aan de Klant is geleverd; of

d) enige wijziging van het TestMonitor-systeem of de Software door een persoon anders dan TestMonitor of zijn geautoriseerde agenten of onderaannemers.

14.3. Dit artikel bepaalt de volledige aansprakelijkheid van TestMonitor en het exclusieve rechtsmiddel van de Klant voor claims inzake inbreuk door derde partijen.

Artikel 15. Aansprakelijkheid
15.1. TestMonitor is alleen aansprakelijk jegens de Klant voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

15.2. TestMonitor is op geen enkele manier aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade van welke aard dan ook, zoals, maar niet beperkt tot, schade door verlies van omzet of winst, schade door gederfde besparingen, schade door vertraging of schade door verlies van gegevens, ongeacht of dit contractueel, onrechtmatig of onder enige andere aansprakelijkheidstheorie is, al dan niet de partij op de hoogte was van de mogelijkheid van dergelijke schade.

15.3. Onverminderd het voorgaande is de aansprakelijkheid van TestMonitor voor welke vorm van schade dan ook beperkt tot een maximum van het bedrag (exclusief btw) aan vergoedingen betaald door de Klant hieronder in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de datum van de vordering. Onder geen enkele omstandigheid zal de totale vergoeding voor enige schade het bedrag overschrijden dat wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering van TestMonitor.

15.4. TestMonitor is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door handelingen of nalatigheden van derden die door de Klant zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst.

15.5. De aansprakelijkheidsbeperking van TestMonitor zoals opgenomen in de Overeenkomst vervalt alleen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het management van TestMonitor. Met betrekking tot het aantonen van opzet of bewuste roekeloosheid rust de bewijslast bij de Klant.

15.6. De aansprakelijkheid van TestMonitor wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat alleen als de Klant TestMonitor onmiddellijk en adequaat schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om de tekortkoming te herstellen en, nadat die termijn is verstreken, TestMonitor blijft nalaten om in de nakoming van zijn verplichtingen te voorzien. De ingebrekestelling moet een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming bevatten zodat TestMonitor adequaat kan reageren.

15.7. Een voorwaarde voor het bestaan van enig recht op schadevergoeding is dat de Klant de schade schriftelijk aan TestMonitor meldt uiterlijk dertig (30) dagen na ontdekking. Elk recht op schadevergoeding voor schade veroorzaakt door TestMonitor vervalt in ieder geval twaalf (12) maanden na het evenement waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Dit sluit de bepalingen van artikel 6:89 van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek niet uit.

15.8. De Klant vrijwaart TestMonitor tegen enige vorderingen van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door de Klant.

Artikel 16. Vertrouwelijkheid
16.1. Gedurende de Overeenkomst en gedurende een periode van 5 (vijf) jaar na beëindiging ervan, zal elke Partij vertrouwelijkheid betrachten en de vertrouwelijke informatie van de andere Partij niet

gebruiken voor enig doel dat niet gerelateerd is aan deze Overeenkomst, of openbaar maken aan enige derde partij (behalve de medewerkers, agenten of contractanten van de Partij die de informatie nodig hebben en die onderworpen zijn aan vertrouwelijkheidsverplichtingen die ten minste even beperkend zijn als die hierin) enige vertrouwelijke informatie van de andere Partij. Elke Partij stemt ermee in alle redelijke stappen te ondernemen om ervoor te zorgen dat de vertrouwelijke informatie niet wordt bekendgemaakt of verspreid door haar werknemers, contractanten of agenten in strijd met de voorwaarden van de Overeenkomst.

16.2. Elke Partij kan vertrouwelijke informatie van de andere Partij openbaar maken:

a) in reactie op een geldig bevel of verzoek van een rechtbank of andere overheids- of regelgevende instantie,
b) zoals anderszins vereist door de wet, of
c) indien nodig om de rechten van een van beide Partijen onder de Overeenkomst vast te stellen.

16.3. De Partij die informatie wil openbaar maken, zal de andere Partij onmiddellijk op de hoogte stellen en de andere Partij in staat stellen bezwaar te maken of een beschermingsbevel te vragen, voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving.

16.4. Onder Vertrouwelijke Informatie valt niet informatie die:

a) onderdeel uitmaakt van het publieke domein zonder enige handeling of nalatigheid van de ontvangende Partij;
b) zich legitiem in het bezit van de ontvangende Partij bevond zonder beperkingen voorafgaand aan de openbaarmaking en niet direct of indirect door de ontvangende Partij van de openbarende Partij is verkregen;
c) rechtmatig aan de ontvangende Partij is bekendgemaakt door een derde partij zonder beperkingen op de openbaarmaking;
d) of onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende Partij zonder toegang tot de Vertrouwelijke Informatie.

16.5. Behalve zoals anderszins geautoriseerd of vereist ter bevordering van de doeleinden van de Overeenkomst, zal de ontvangende Partij op verzoek van de openbarende Partij op haar kosten naar keuze ofwel alle Vertrouwelijke Informatie vernietigen (en dit schriftelijk certificeren) of teruggeven aan de openbarende Partij, inclusief alle documenten of media die dergelijke Vertrouwelijke Informatie bevatten en alle kopieën of uittreksels daarvan, mits de ontvangende Partij kopieën mag behouden van computerrecords en bestanden die Vertrouwelijke Informatie bevatten die zijn gemaakt volgens automatische archiverings- en back-up procedures, of een back-up kopie van dergelijke Vertrouwelijke Informatie behouden zoals vereist door de wet, regel of verordening, in welke gevallen dergelijke Vertrouwelijke Informatie onderworpen blijft aan vertrouwelijkheidsverplichtingen, zelfs na beëindiging van de Overeenkomst.

16.6. TestMonitor kan de Klant identificeren als klant van TestMonitor op de website van TestMonitor, evenals binnen enig geschreven en/of elektronisch marketingmateriaal, persberichten, casestudies, whitepapers en webinars met betrekking tot de producten en/of diensten van TestMonitor. Een dergelijke gebruik zal in overeenstemming zijn met de stijlrichtlijnen of vereisten van de Klant.

Artikel 17. Kennisgeving

17.1. Elke kennisgeving, toestemming, goedkeuring of andere communicatie met juridische gevolgen die onder de Overeenkomst moet worden gegeven (“Kennisgevingen”), moet schriftelijk worden

gedaan, inclusief in elk geval per e-mail, naar de adres(sen) vermeld in de toepasselijke Orderbevestiging.

17.2. Elke Partij kan het adres waarnaar Kennisgevingen worden gestuurd wijzigen door Kennisgeving aan de andere Partij op de hierin vermelde wijze. Kennisgevingen worden geschreven in de Nederlandse of Engelse taal.

Artikel 18. Overdracht
18.1. De Klant mag de Licentie of enig deel van zijn rechten of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet overdragen, krachtens de wet of anderszins, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van TestMonitor. Een poging tot overdracht in strijd met het voorgaande zal nietig zijn.

18.2. TestMonitor heeft het recht om de Overeenkomst over te dragen aan een opvolger van zijn bedrijf of activa waaraan de Overeenkomst betrekking heeft, hetzij door fusie, verkoop van activa, verkoop van aandelen, reorganisatie of anderszins.

18.3. Alle bepalingen van de Overeenkomst zijn bindend voor, komen ten goede aan en zijn afdwingbaar door en tegen de respectieve opvolgers en toegestane rechtverkrijgenden van TestMonitor en de Klant.

Artikel 19. Overig
19.1. De Overeenkomst (inclusief alle bijlagen, tentoonstellingen, schema's en werkorders daarvan) vormt de volledige overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp ervan en vervangt alle voorgaande overeenkomsten tussen hen met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst. Geen enkele wijziging, aanvulling of wijziging van de Overeenkomst is bindend, tenzij schriftelijk en ondertekend door beide Partijen. In geval van conflicten, onnauwkeurigheden, fouten of omissies tussen deze Algemene Voorwaarden en een Orderbevestiging, zullen de Documenten en amendementen daarin voorrang hebben en gelden in de volgende volgorde: (a) Orderbevestiging; (b) Algemene Voorwaarden; en (c) bijlage (indien van toepassing). De voorwaarden van een inkooporder of soortgelijk document dat door de Klant aan TestMonitor is verstrekt, hebben geen effect, tenzij volledig overeengekomen en ondertekend door TestMonitor.

19.2. Indien enige bepaling in de Overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar wordt geacht, heeft dit geen invloed op de wettige geldigheid van alle andere bepalingen in de Overeenkomst. De niet-afdwingbaarheid of ongeldigheid van een bepaling zal geen invloed hebben op de afdwingbaarheid of geldigheid van enige andere bepaling in de Overeenkomst.

19.3. Het feit dat een Partij verzuimt enig recht of rechtsmiddel krachtens de Overeenkomst uit te oefenen of af te dwingen, houdt geen afstand in van dat recht of dat rechtsmiddel en zal geen invloed hebben op de toekomstige uitoefening of afdwingbaarheid van dat recht of dat rechtsmiddel.

19.4. De relatie tussen de Partijen is die van onafhankelijke contractanten. Niets in de Overeenkomst zal worden opgevat als het creëren van een joint venture, partnerschap, agentschap of arbeidsverhouding tussen de Partijen.

19.5. De Overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de Nederlandse wet. Elke vordering, rechtszaak of procedure met betrekking tot de Overeenkomst of het onderwerp daarvan zal worden ingediend bij de bevoegde rechtbank in Amsterdam, Nederland.

(Deze algemene voorwaarden treden in werking vanaf 01-01-2024 uur (CET)).
Abonnementen die eerder zijn afgesloten, vallen onder de algemene voorwaarden die op dat moment van kracht waren en die op verzoek beschikbaar worden gesteld door TestMonitor via legal@testmonitor.com)