

ALGEMENE VOORWAARDEN

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

- 1.1. In deze voorwaarden wordt Kwaij Jongens als gebruiker van deze voorwaarden verstaan onder 'de opdrachtnemer' en onder 'de opdrachtgever' de klant van Kwaij Jongens.
- 1.2. Onder werkdagen worden verstaan de dagen van de week, maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 1.3. Gebruik van definities in enkelvoud worden geacht mede te omvatten de meervoudsvorm en vice versa, tenzij uit de context anders blijkt.

2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de opdrachtnemer goederen en/of diensten van welke aard ook aan de opdrachtgever levert, alsmede op de uitvoering van dergelijke overeenkomsten, ook indien de betreffende goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
- 2.2. Afwijkend van respectievelijk in aanvulling op deze algemene voorwaarden, gelden de voorwaarden die in de aanbieding zijn opgenomen. Andere voorwaarden gelden slechts voor zover deze schriftelijk tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden onverbindend zijn of op grond van wet- of regelgeving aanpassing behoeven dan zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht blijven. In dat geval zullen de opdrachtnemer en de opdrachtgever in overleg treden teneinde een vervangende regeling te treffen waarbij de strekking van deze algemene voorwaarden behouden blijft.
- 2.4. De toepasselijkheid van de door de opdrachtgever gehanteerde voorwaarden is uitgesloten.
- 2.5. De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de opdrachtnemer, voor uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.6. Wanneer eenmaal op basis van deze algemene voorwaarden een overeenkomst is gesloten met de opdrachtgever, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden akkoord te gaan op later gesloten overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.
- 2.7. Hetgeen tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever is geregeld in (een) separate overeenkomst(en) prevaleert boven hetgeen in deze algemene voorwaarden is opgenomen. Bij onduidelijkheid van een of meer bepalingen in (een) separate overeenkomst(en), dienen deze bepalingen te worden uitgelegd in het licht van deze algemene voorwaarden.

3. Offertes, totstandkoming overeenkomst en wijziging in gegeven opdrachten.

- 3.1. Alle aanbiedingen van de opdrachtnemer, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en slechts geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2. Tenzij de opdrachtnemer en de opdrachtgever anders overeenkomen, komt een overeenkomst uitsluitend tot stand nadat de opdrachtnemer de bestelling of opdracht van de opdrachtgever heeft geaccepteerd door middel van een schriftelijke bevestiging (met als bepalende datum de dag van verzending). De opdrachtbevestiging wordt geacht het overeengekomene juist te hebben weergegeven. Voor overeenkomsten waarvoor geen opdrachtbevestiging is verzonden wordt de eerste factuur van de opdrachtnemer als opdrachtbevestiging beschouwd.
- 3.3. Wijziging van de overeenkomst, uitbreiding en inkrimping daaronder begrepen, is tot stand gekomen zodra deze wijziging schriftelijk door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever is bevestigd.
- 3.4. Indien, na totstandkoming van de overeenkomst, wijzigingen door de opdrachtgever worden opgegeven, met welke wijzigingen de opdrachtnemer kan instemmen, en waarna de overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd, dan komen alle reeds gemaakte kosten alsmede het bedrag van winstderving voor rekening van de opdrachtgever.
- 3.5. De opdrachtnemer is bevoegd om, indien de opdrachtnemer dit noodzakelijk acht, voor een juiste uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. De kosten hiervan zullen aan de opdrachtgever worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven. De opdrachtnemer zal met de opdrachtgever zo mogelijk en/of nodig overleg voeren. Eventuele bezwaren hiertegen dient de opdrachtgever vóór het sluiten van een overeenkomst aan de opdrachtnemer kenbaar te maken.
- 3.6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 3.7. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 3.8. Indien een vast honorarium of vaste prijs is overeengekomen zal de opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dat honorarium of die prijs tot gevolg heeft.
- 3.9. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om bestellingen of opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren dan wel onder rembours te leveren.

4. Prijzen en betaling

- 4.1. Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen van de opdrachtnemer exclusief omzetbelasting (BTW), andere heffingen en administratieve kosten. Deze prijzen luiden in de overeengekomen valuta.
- 4.2. De opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever eenzijdig te wijzigen voor prestaties die zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste één maand na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 4.3. Alle facturen dienen door de opdrachtgever te worden betaald in overeenstemming met de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een gestelde betalingstermijn dient de opdrachtgever de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
- 4.4. Indien de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn door de opdrachtnemer zijn ontvangen, zal de opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag direct de wettelijke rente plus een opslag van 4% verschuldigd zijn. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale verschuldigde bedrag. Indien de opdrachtnemer aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, is de opdrachtgever ook deze kosten aan de opdrachtnemer verschuldigd.
- 4.5. Indien de opdrachtgever niet instemt met de factuur, is zij gedurende een periode van 5 dagen na factuurdatum gerechtigd om haar bezwaren tegen die factuur schriftelijk bij de opdrachtnemer in te dienen, bij gebreke waarvan de opdrachtgever geacht wordt de factuur te hebben goedgekeurd. Na die 5 dagen worden bezwaren tegen de factuur niet meer in behandeling genomen.
- 4.6. Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden zonder de mogelijkheid van verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook, in verband waarmee de opdrachtgever haar betalingsverplichting niet zal blokkeren door middel van beslag onder zichzelf of op andere wijze.
- 4.7. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van de opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer direct opeisbaar zijn.
- 4.8. Indien er naar het oordeel van de opdrachtnemer aanleiding toe is, heeft zij het recht, alvorens tot levering over te gaan, betaling te verlangen of een onherroepelijke en onvoorwaardelijke bankgarantie te eisen voor de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtgever. Tot die tijd is de opdrachtnemer gerechtigd haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 5.1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van de opdrachtnemer totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan de opdrachtnemer zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van de opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door de opdrachtnemer geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor de opdrachtnemer en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor de opdrachtnemer totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; de opdrachtnemer heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 5.2. Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 5.3. De opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen) resultaten van de dienstverlening van de opdrachtnemer onder zicht houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

6. Vertrouwelijke informatie

- 6.1. De opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle informatie die zij van de opdrachtnemer mocht vernemen en zal deze informatie niet voor andere doeleinden gebruiken dan in verband met de aanbieding of overeenkomst.
- 6.2. Facturen, correspondentie alsmede overeenkomsten gemaakt door de opdrachtnemer dienen te allen tijde als vertrouwelijk worden beschouwd.
- 6.3. Bij overtreding van artikel 6.1 en/of artikel 6.2 is opdrachtgever jegens de opdrachtnemer een direct opeisbare boete van drie keer het jaarlijkse factuurbedrag aan de opdrachtnemer verschuldigd, zonder dat ingebrekestelling vereist is, met een minimum van vijf duizend euro.

7. Uitvoering van de overeenkomst

- 7.1. De opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 7.2. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van een overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 7.3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor gebruik en toepassing als goed huisvader van de apparatuur, programmatuur en andere materialen van de opdrachtnemer. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. De opdrachtgever zal zich in dat verband adequaat verzekeren.
- 7.4. Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever apparatuur, programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 7.5. Ingeval medewerkers van de opdrachtnemer op de locatie van de opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal de opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorgdragen.
- 7.6. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is de opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 7.7. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen tien werkdagen na afronding van de dienstverlening, schriftelijk aan de opdrachtnemer te worden meegedeeld.
- 7.8. Indien de opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. De opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

8. Gebreken en klachtentermijnen

- 8.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dient de opdrachtgever binnen tien werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen vijftien werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te melden aan de opdrachtnemer.
- 8.2. Indien een klacht gegrond is, zal de opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.
- 8.3. Indien het alsnog verrichten van het overeengekomene niet meer mogelijk is, zal de opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

9. Rechten van intellectuele eigendom

- 9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens een overeenkomst geleverde goederen en diensten, waaronder mede begrepen ontwikkelde of ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur of andere materialen zoals demo's, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, beeldmaterialen, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij de opdrachtnemer of diens licentiegevers. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en zal de geleverde goederen of diensten of enig gedeelte daarvan niet wijzigen, openbaar maken of veeleenvoudigen.
- 9.2. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer is de opdrachtnemer niet gerechtigd de geleverde goederen of diensten op een andere wijze te gebruiken dan overeengekomen of de aan hem verleende rechten of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk aan een derde ter beschikking te stellen, over te dragen of in licentie te geven.
- 9.3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de geleverde goederen, apparatuur, programmatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding daarvan.
- 9.4. De intellectuele eigendomsrechten ter zake van eventuele verbeteringen ten aanzien van de programmatuur, apparatuur en materialen berusten bij de opdrachtnemer.
- 9.5. Indien en voor zover tussen partijen verschil van mening zal bestaan over de eigendom ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten ter zake van programmatuur, apparatuur of (beeld)materialen, wordt ervan uitgegaan dat die eigendom bij de opdrachtnemer berust tot op tegenbewijs te leveren door de opdrachtgever.
- 9.6. De opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan de opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer vrijwaren tegen alle aanspraken door derden als gevolg van door derden gestelde inbreuken op hun intellectuele eigendomsrechten van de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde goederen.
- 9.7. De opdrachtgever accepteert dat de opdrachtnemer de naam en alle daarmee verband houdende intellectuele eigendomsrechten van de opdrachtgever voor commerciële doeleinden mag gebruiken.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. De opdrachtnemer aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 10.2. De opdrachtnemer is geen schadevergoeding of garantie verschuldigd aan de opdrachtgever wanneer de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt verhinderd of vertraagd.
- 10.3. Indien, naar het redelijk oordeel van de opdrachtnemer, er sprake is van overmacht dan heeft de opdrachtnemer het recht om zonder tussenkomst van de rechter ofwel te eisen dat de overeenkomst aan de omstandigheden wordt aangepast, ofwel het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De kosten die de opdrachtnemer dan al voor de opdracht gemaakt heeft, komen voor rekening van de opdrachtgever.
- 10.4. Wanneer de overeenkomst tijdelijk ten gevolge van overmacht onuitvoerbaar is geworden, zal de overeenkomst automatisch worden verlengd voor de duur van de periode waarin de overmachtsituatie zich heeft voorgedaan.
- 10.5. De opdrachtnemer zal geen verdere aansprakelijkheid aanvaarden en geen verdere garantie geven dan voor zover de opdrachtnemer deze schriftelijk uitdrukkelijk aan de opdrachtgever heeft gegeven.
- 10.6. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen van gegevens of aanwijzingen van de opdrachtgever of van derden die in opdracht van, of namens de opdrachtgever handelen. Dit geldt ook voor daden of nalatigheden van toeleveranciers van de opdrachtnemer, hun ondergeschikten, en andere personen die door of vanwege de opdrachtnemer te werk zijn gesteld.
- 10.7. Voor zover de opdrachtnemer aansprakelijk zou kunnen zijn, om welke reden dan ook, dan zal deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot vergoeding van de directe schade en maximaal tot het bedrag van de voor de (deel)opdracht overeengekomen prijs exclusief omzetbelasting. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan drie maanden, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de overeengekomen prijs exclusief omzetbelasting voor drie maanden.
- 10.8. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
de redelijke kosten die de opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van de opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
de kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systemen of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de opdrachtnemer op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.9. Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 10.10. Buiten de hiervoor genoemde gevallen rust op de opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 10.11. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien de opdrachtgever de opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijk termijn ter zuivering van de tekortkoming, en de opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichting tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 10.12. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade binnen 10 werkdagen na het ontstaan daarvan of na de ontdekking daarvan schriftelijk bij de opdrachtnemer meldt.
- 10.13. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door de opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.14. De opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor kosten, schaden en interesten die mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van schending van octrooien, licenties, andere industriële eigendomsrechten of andere rechten van derden. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit schending van de hierboven bedoelde rechten.

11. Toeleveranciers

- 11.1. De opdrachtnemer is gerechtigd om, indien noodzakelijk voor de levering, goederen en/of diensten van derden te leveren. Alsdan gelden ten aanzien van die goederen, de voorwaarden van die derden (inclusief de algemene voorwaarden, de productbeschrijvingen en de eventuele eindgebruikers gebruiksvoorwaarden van die derden) en in aanvulling daarop deze algemene voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden van die derden. Ingeval van discrepantie tussen deze algemene voorwaarden en de voorwaarden van die derden, prevaleren de voorwaarden van die derden. De voorwaarden van die derden liggen voor de opdrachtgever ter inzage bij de opdrachtnemer en de opdrachtnemer zal deze aan de

opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing te worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

12. Digitaal

12.1. Een e-mailbericht of een elektronisch bericht via extranetsystemen zullen in het kader van deze algemene voorwaarden in alle overeenkomsten gelijkgesteld worden met een schriftelijke verklaring.
12.2. Bij een geschil over het wel of niet door de opdrachtnemer ontvangen of verzonden zijn van de in dit artikel bedoelde berichten, zullen de Logfile-gegevens van de opdrachtnemer dwingend bewijs opleveren.
12.3. Mailberichten worden geacht te zijn ontvangen indien zij voor de andere partij toegankelijk zijn, waaronder in ieder geval wordt begrepen het moment dat zij de mailbox van de ontvangende partij hebben bereikt.

13. Telecommunicatie

13.1. Indien gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
13.2. Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal de opdrachtnemer de opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. De opdrachtgever zal de toegangsgegevens vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.
13.3. Indien de opdrachtnemer zich bedient van telecommunicatiefaciliteiten zal zij, indien zich bij het transport van data verminking van de data of vertraging van de verzending voordoet, voor de daaruit voortvloeiende schade, slechts aansprakelijk zijn voor zover deze schade verhaald kan worden op de betreffende telecom operator.

14. Toegangscodes

14.1. Indien en voor zover in verband met een aanbieding van of overeenkomst met de opdrachtnemer toegangscodes worden gebruikt (waaronder onder meer toegangscodes in de vorm van biometrische en publieke sleutels, digitale certificaten en software en hardware tokens worden begrepen), geldt het navolgende.
14.2. Ten aanzien van toegangscodes zal de opdrachtgever als een goed huisvader optreden en alle adequate maatregelen treffen teneinde te voorkomen dat deze toegangscodes op welke wijze dan ook worden misbruikt dan wel op andere wijze ten nadele van de opdrachtnemer worden gebruikt. De opdrachtgever zal deze toegangscodes geheim houden en zal daartoe alle noodzakelijke maatregelen treffen. Indien en voor zover van toepassing, is de opdrachtgever gehouden een niet voor de hand liggende toegangscodes te creëren, dat bestaat uit zowel letters als cijfers. In geval van diefstal, verlies of een ontstaan van een vermoeden van misbruik door derden (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de werknemers van de opdrachtgever of andere die door hen zijn ingeschakeld) van de toegangscodes, is de opdrachtgever verplicht zulks onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 12 uur na dit voorval schriftelijk te melden bij de opdrachtnemer en aangifte daarvan te doen bij de politie.

15. Privacy en Beveiliging

15.1. De opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de in het kader van de ICT -diensten te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. De opdrachtnemer zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.

16. Overdracht van rechten en verplichtingen

16.1. De opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen van een tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomst over te dragen aan met haar gelieerde vennootschappen of andere derden, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.

17. Beëindiging

17.1. Indien de opdrachtgever, nadat een overeenkomst tot stand is gekomen, deze wenst te annuleren, wordt 15% van de orderprijs (incl. BTW) als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.
17.2. Alle aangeboden abonnementen en contracten hebben een looptijd van 12 maanden, tenzij anders vermeld en worden vervolgens stilzwendig verlengd met 1 jaar. Het beëindigen van abonnementen en contracten dient minimaal 1 maand voor de verlenging schriftelijk te geschieden.
17.3. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
17.4. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke

opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van 2 maanden in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens deze opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

17.5. In geval van – al dan niet voorlopige – surséance van betaling, wanprestatie van de opdrachtgever, faillissement, schuldsanering, opschorting van betaling, liquidatie of einde van de onderneming van de opdrachtgever of gelden en/of tegoeden van de opdrachtgever, is de opdrachtnemer gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of ontbinden en het onbetaald gebleven deel van het geleverde terug te vorderen. De opdrachtgever zal alle medewerking verlenen teneinde het teruggevorderde onmiddellijk en onvoorwaardelijk aan de opdrachtnemer te retourneren. Beëindiging of ontbinding en terugname van het geleverde laat het recht van de opdrachtnemer op vergoeding voor verlies of schade onverlet. In deze gevallen zal elke vordering van de opdrachtnemer op de opdrachtgever direct en volledig opeisbaar zijn. De opdrachtnemer zal in verband met beëindiging of ontbinding op grond van het hiervoor vermelde, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

18. Overmacht

18.1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen, waaronder mede begrepen: mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar; contingentering of andere overheidsmaatregelen; werkstaking; stremming van vervoer; brand; het niet tijdig of behoorlijk voldoen door derden, van wie de opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht afhankelijk is, aan hun verplichtingen jegens de opdrachtnemer om welke reden dan ook, waardoor de opdrachtnemer de opdracht, niet, niet tijdig of niet zonder naar haar oordeel bezwarende extra inspanning en/of kosten kan verrichten. In dit geval heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst met de opdrachtgever geheel of ten dele te ontbinden, althans voor zover de zwaarte van de tekortkoming dit rechtvaardigt, zulks door een eenvoudige mededeling aan de opdrachtgever, zonder gerechtelijke tussenkomst, en zonder dat de opdrachtnemer ter zake van de door de opdrachtgever door annulering geleden schade tot enige vergoeding is verplicht.
18.2. De opdrachtnemer heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die verdere nakoming verhindert, intreedt nadat de opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.
18.3. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van de opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door de opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
18.4. Indien de opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
18.5. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever direct op de hoogte brengen van een situatie van overmacht, zoals vermeld in dit artikel. Het hier bepaalde is eveneens van toepassing op de opdrachtgever wanneer op hem een dergelijke situatie van toepassing is.

19. Acquisitie

19.1. Na sluiting van een overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever, is de opdrachtnemer gerechtigd om de firmaanaam van de opdrachtgever op haar klantenlijst te plaatsen. De opdrachtnemer is bovendien gerechtigd om, behoudens het gestelde in artikel 5, een beknopte beschrijving te maken van het uitgevoerde project en mag deze beschrijving gebruiken bij de acquisitie van nieuwe klanten.
19.2. Tevens wordt de opdrachtgever na sluiting van de eerste overeenkomst toegevoegd aan de mailinglijst van de opdrachtnemer voor informatieve doeleinden.

20. Toepasselijk recht en geschillen

20.1. Op alle offertes, aanbiedingen, afgesloten overeenkomsten en de uitvoering daarvan is het Nederlands recht van toepassing.
20.2. De rechter van de vestigingsplaats van de opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de opdrachtnemer het recht haar opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.
20.3. Van toepassing is steeds de laatste gedeponeerde versie van deze algemene bepalingen c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige overeenkomst.
20.4. De opdrachtnemer heeft het recht de Algemene Voorwaarden, van toepassing op de overeenkomst, te wijzigen.

DIENTSTERLENIING

De in dit hoofdstuk "dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast en in aanvulling op de Algemene Bepalingen (A) uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, marketingactiviteiten, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet. Verder wordt casu quo onder de term 'goederen' tevens 'diensten' begrepen. In geval van strijdigheid tussen de bijzondere bepalingen in dit hoofdstuk "Dienstverlening" enerzijds en de Algemene Bepalingen (A), hebben de bepalingen in dit hoofdstuk voorrang.

21. Duur

21.1. Indien een overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt een overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van een overeenkomst door de opdrachtgever is uitgesloten.

21.2. Behoudens voor zover de opdrachtnemer en de opdrachtgever schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de duur van een overeenkomst voor zover die betrekking heeft op het periodieke of anderszins regelmatig verlenen van diensten, telkensmale stilziggend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de opdrachtgever of de opdrachtnemer een overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van een maand voor het einde van de betreffende periode.

22. Eigendom

22.1. Alle door de opdrachtnemer bij de diensten te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele eigendom van de opdrachtnemer, ook indien de opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is gerechtigd om bedoelde apparatuur, programmatuur en andere materialen (in goede staat) op ieder door haar gewenst moment te vorderen dan wel weg te halen zonder dat de opdrachtgever daaraan nadere voorwaarden zal (kunnen) stellen.

22.2. De opdrachtnemer kan de in verband met de te verrichten dan wel verrichte diensten, van de opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de opdrachtgever alle aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

22.3. Behoudens voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, zal de opdrachtgever nalaten om op welke wijze dan ook enige handeling te verrichten welke er toe leidt dan wel zou kunnen leiden dat respectievelijk adequate maatregelen nemen om te voorkomen dat, de door de opdrachtnemer bij de diensten gebruikte apparatuur en materialen dusdanig worden verbonden met voorwerpen van de opdrachtnemer of derden waardoor de door de opdrachtnemer gebruikte apparatuur en materialen hun zelfstandigheid verliezen dan wel zouden kunnen verliezen.

22.4. Het risico van diefstal, beschadiging of andere wijze van teloorgang van door de opdrachtnemer gebruikte apparatuur, programmatuur of andere materialen, berust tot het moment van schriftelijke acceptatie van de teruggave aan de opdrachtnemer, bij de opdrachtgever.

23. Wijzigingen

23.1. De opdrachtnemer kan eenzijdig wijzigingen in de aard, inhoud of omvang van de diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de opdrachtgever. In zodanig geval kan de opdrachtgever een overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum twee maanden dan nadat de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of de opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

23.2. De opdrachtnemer zal zich in alle redelijkheid en naar beste kunnen ervoor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de diensten gebruikte apparatuur, programmatuur, systemen en andere materialen voor zover mogelijk worden aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Op schriftelijk verzoek zal de opdrachtnemer tegen de bij hem gebruikelijke tarieven de opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor de opdrachtgever.

24. Aanwijzingen/vervanging persoon

24.1. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is de opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen. De opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud, doel of strekking van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 26.

24.2. Indien een overeenkomst tot verlening van de diensten is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal de opdrachtnemer redelijkerwijs steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

25. Diensten van derden

25.1. De opdrachtnemer is gerechtigd om, indien noodzakelijk voor de dienstverlening, derden diensten ten behoeve van de opdrachtgever te laten verrichten. Alsdan gelden ten aanzien van die diensten, de voorwaarden van die derden (inclusief de algemene voorwaarden, de productbeschrijvingen en de eindgebruikers gebruiksvoorwaarden van die derden) en in aanvulling daarop deze algemene voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden van die derden. Ingeval van discrepantie tussen deze algemene voorwaarden en de voorwaarden van die derden, prevaleren de voorwaarden van die derden. De voorwaarden van die derden liggen voor de opdrachtgever ter inzage bij de opdrachtnemer en de opdrachtnemer zal deze aan de opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

26. Facturering en tarieven

26.1. De opdrachtgever zal de in verband met de diensten door de opdrachtnemer voor te leggen tijverantwoordingsformulieren controleren en voor akkoord tekenen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt facturering plaats op basis van gewerkte dagen (waarbij een deel van een dag geldt als een gehele dag), waarbij een dag een werkdag is met 8 werkbare uren.

26.2. Voor de diensten gelden de tussen partijen overeengekomen tarieven, tenzij nadrukkelijk anders vermeld, voor normale werktijden op werkdagen gedurende maximaal 8 uur per dag, tussen 8.30 en 17.30 uur. Voor zover tussen partijen niet anders is overeengekomen, geldt voor werkzaamheden buiten deze normale werktijden, een opslagpercentage van 50% voor overuren op werkdagen tot 19.30 uur. Voor werkzaamheden op andere uren en op zaterdag bedraagt het opslagpercentage 100%, voor werkzaamheden op zon- en feestdagen bedraagt deze 150%.

26.3. Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven voor de diensten onder meer exclusief reis- en verblijfskosten.

26.4. Indien tijdens de looptijd van een overeenkomst de aard of inhoud van de werkzaamheden, dan wel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht, worden gewijzigd, is de opdrachtnemer gerechtigd aanvullende voorwaarden en nieuwe uur- en dagtarieven vast te stellen, die de opdrachtgever zal accepteren.

27. Garantie

27.1. De opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen om de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

27.2. De opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan de opdrachtnemer ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan de opdrachtnemer verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van de opdrachtnemer.

27.3. Indien de opdrachtnemer zich verbindt tot het verlenen van diensten op basis van uitdrukkelijk overeengekomen specificaties, garandeert de opdrachtnemer tevens dat eventuele gebreken zullen worden hersteld, mits deze gebreken binnen de garantietermijn door de opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtnemer aantoonbaar dat en in hoeverre de diensten niet (volledig) voldoen aan de overeengekomen specificaties. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld, geldt in alle gevallen een garantietermijn van drie maanden na de feitelijke ter beschikking stelling.

27.4. Onder de garantie valt niet het herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

27.5. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer wijzigingen in de resultaten van diensten aanbrengt of doet aanbrengen.

27.6. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden in verband met de diensten die jegens de opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.

28. Wijziging en meerwerk

28.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal de opdrachtnemer in verband met de diensten in geen geval geacht kunnen worden zich tot een andere of verdergaande prestatie te hebben verbonden dan vermeld in een overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Eventuele door de opdrachtnemer mondeling of schriftelijke verstrekte adviezen of geuite opinies zullen geen uitbreidingen van haar verplichtingen meebrengen.

28.2. Indien de opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van de opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud, doel of strekking van de overeengekomen diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

28.3. De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de diensten, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en de opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed.

28.4. Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

HOSTING

Naast en in aanvulling op de Algemene Bepalingen (A) van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening" (B), zijn de bepalingen in dit hoofdstuk van toepassing indien de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever hosting verzorgt en wordt casu quo onder de termen 'goederen', 'diensten' en 'detachering' tevens 'hosting' begrepen. In geval van strijdigheid tussen de bijzondere bepalingen in dit hoofdstuk "Hosting" enerzijds en de Algemene Bepalingen (A) en/of bepalingen uit "Diensten" (B) anderzijds, hebben de bepalingen in dit hoofdstuk voorrang.

29. Duur en beëindiging

- 29.1. Opdrachtnemer levert haar diensten in pakketvorm. De overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal één jaar.
- 29.2. Het beëindigen dient minimaal 2 maanden voor de verlenging schriftelijk te geschieden. Als opzegdatum wordt beschouwd het moment waarop opdrachtnemer de opzegging heeft bevestigd.
- 29.3. Opdrachtgever kan de overeenkomst alleen beëindigen indien opdrachtgever aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 29.4. Opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens opdrachtnemer niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
- 29.5. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surséance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Opdrachtgever heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.
- 29.6. Indien een server en/of website van opdrachtgever gevaar oplevert voor het netwerk en/of de dienstverlening van opdrachtnemer, kan opdrachtnemer opdrachtgever aanwijzingen geven, die binnen de gestelde termijn uitgevoerd dienen te worden. Indien opdrachtgever deze niet opvolgt, kan opdrachtnemer alsnog de overeenkomst beëindigen.
- 29.7. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de domeinnaamregistratie van opdrachtgever op te heffen.
- 29.8. Bij domeinnaamverhuizing naar een andere registrar zal opdrachtgever opdrachtnemer minimaal 2 dagen van te voren op de hoogte stellen.

30. Levering en levertijd

30.1. Levering geschiedt zo spoedig mogelijk na schriftelijke opdracht en aanlevering van gegevens, of op een later af te spreken tijdstip. Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt, zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld. In geval van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht.

31. Intellectuele eigendomsrechten

31.1. Opdrachtgever dient de rechten van intellectuele eigendom ter zake van beschermde software en/of andere werken (o.a. zgn. shareware) te respecteren en vrijwaart opdrachtnemer van enige aanspraak.

32. Eigendomsvoorbehoud

32.1. Het door de opdrachtnemer vervaardigde materiaal is en blijft eigendom van de opdrachtnemer.

33. Verplichtingen

33.1. Opdrachtgever is verplicht om aanwijzingen van opdrachtnemer aangaande het gebruik en de veiligheid van de geleverde producten terstond op te volgen; de geleverde producten zorgvuldig te behandelen; zelf zorg te dragen voor back-up van alle eigen data; wijzigingen in zijn persoons- of bedrijfsgegevens direct schriftelijk mee te delen aan opdrachtnemer.

34. Buitengebruikstelling

34.1. Opdrachtnemer heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken en/of te beëindigen indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens opdrachtnemer niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer zal opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van de opdrachtnemer kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien opdrachtgever binnen een door de opdrachtnemer gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan, groot € 100,- excl. BTW.

35. Restricties

- 35.1. Opdrachtgever zal zich houden aan de wettelijke en overige voorwaarden geldend op het internet en het netwerk van opdrachtnemer. Niet toegestaan op de servers van opdrachtnemer zijn bovendien:
- Sites die voor meer dan 50% uit downloads bestaan;
 - Websites die meer dan 10% beslag leggen op de serverprocessors;
 - Aanstootgevend sites;
 - Websites ter verspreiding van illegale beeld-, audio- of videomateriaal en/of software.
 - Websites met erotische content;
- 35.2. Het is opdrachtgever eveneens verboden:
- informatie te verspreiden die in strijd is met (inter-) nationale wet- en regelgeving;

- informatie te verspreiden die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden;
 - informatie te verspreiden die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden;
 - spam te versturen;
 - informatie of toepassingen op de server te plaatsen die schade kunnen toebrengen aan de servers van opdrachtnemer of aan andere servers op het Internet.
- 35.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 40 heeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien mocht blijken dat opdrachtgever zich niet houdt aan deze restricties. Indien opdrachtgever spam heeft verstuurd, kan opdrachtnemer bovendien een boete van € 2500,- per overtreding aan opdrachtgever opleggen.
- 35.4. Het data-/e-mailverkeer voor de opdrachtgever is beperkt tot de maximale hoeveelheid dataverkeer van bijbehorend product of dienst, gerekend op enig moment over de laatste dertig dagen. Mocht opdrachtgever deze limiet excessief overschrijden, dan is opdrachtnemer gerechtigd het extra verbruik in rekening te brengen en het account tijdelijk buiten gebruik te stellen. Voldoet opdrachtgever deze toeslag bij volharding niet, dan is opdrachtnemer gerechtigd, zonder verdere melding, het onderhavige account definitief buiten gebruik te stellen.
- 35.5. Bij het onterecht verhuizen van domeinnamen wordt een minimum van € 279,- plus eventuele overige kosten en eventuele schade aan opdrachtgever doorberekend. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer van alle schade veroorzaakt door relaties van opdrachtgever. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook.

36. Annulering order door opdrachtgever

36.1. Indien de opdrachtgever schriftelijk of online een order doorgeeft, is deze bindend. Indien de opdrachtgever de order binnen 7 dagen annuleert, zal opdrachtnemer 25% van het totaalbedrag factureren met daarbij een minimum bedrag van € 25,- (exclusief alle voor de order geldende setupkosten) aan de opdrachtgever factureren voor de verrichte werkzaamheden. Bovendien zal opdrachtnemer de eventuele kosten voor de domeinnaamregistratie factureren.

TELECOM DIENSTEN

Naast en in aanvulling op de Algemene bepalingen (A) van deze algemene voorwaarden, de bepalingen uit hoofdstuk "Dienstverlening" (B) en de bepalingen uit hoofdstuk "Hosting" (C), zijn de bepalingen in dit hoofdstuk van toepassing indien de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever telecom diensten verzorgt en wordt casu quo onder de termen 'goederen', 'diensten', 'detachering' en 'hosting' tevens 'telecom diensten' begrepen. In het geval van strijdigheid tussen de bijzondere bepalingen in dit hoofdstuk "Telecom diensten" enerzijds en de Algemene bepalingen (A) en/of bepalingen uit "Diensten" (B) en/of bepalingen uit "Hosting"(C) anderzijds, hebben de bepalingen in dit hoofdstuk voorrang.

37. Servicenummers, Voice response en SMS toepassingen

- 37.1. De gebruikte methoden, technologie, software, hardware en (telecom)leverancier ten behoeve van de dienst zal door Opdrachtnemer bepaald worden.
- 37.2. Het platform van Opdrachtnemer is niet geschikt voor het verwerken van extreem hoge verkeersvolumes in een tijdsperiode van enkele minuten. Een maximum toename van verkeer van 11 oproepen per seconden per individueel nummer is toegestaan.
- 37.3. Opdrachtnemer is gerechtigd ten behoeve van de instandhouding van alle bij haar ondergebrachte diensten (van de Opdrachtgever en andere partijen) tijdelijk een dienst van de Opdrachtgever buiten gebruik te stellen. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever hiervan tijdig inlichten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 37.4. Opdrachtnemer heeft het recht de dienst buiten gebruik te stellen dan wel de overeenkomst te beëindigen indien daartoe zwaarwegende redenen aanwezig zijn.
- 37.5. De Opdrachtgever is verplicht een storing in het functioneren van een dienst zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer te melden.

38. (Gegevens)bestanden

38.1. De Opdrachtgever verklaart de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens, welke verkregen zijn door middel van voice response of SMS dienst, uitsluitend te zullen gebruiken voor de uitvoering van de opdracht, zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het aan de Opdrachtgever verleende gebruiksrecht zal niet aan derden worden overgedragen of afgestaan. De verantwoording voor het enkel- en meervoudig gebruik van de gegevens ligt volledig bij de Opdrachtgever.

39. Garantie

39.1. Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat de te leveren prestatie, advisering en overige dienstverlening naar beste weten en met redelijke zorgvuldigheid en bekwaamheid wordt geleverd, doch kan niet garanderen dat de hard- en software zonder fouten of onderbrekingen zal functioneren.

39.2. De door Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de door de Opdrachtgever verstrekte opdracht in te schakelen derden zullen door Opdrachtnemer zorgvuldig worden gekozen. Ter zake van de dienstverlening van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden kan Opdrachtnemer evenwel geen garanties geven en ter zake hiervan is Opdrachtnemer dan ook niet aansprakelijk.

39.3 De Opdrachtgever kan storingen op elk gewenst tijdstip, gedurende 24 uur per dag melden aan Kwaij Jongens. Na een oproep voor een storing neemt Opdrachtnemer onverwijld maatregelen.

39.4 De Opdrachtgever kan slechts, onverminderd het bepaalde in lid 2 hierboven, ontbinding van de overeenkomst vorderen indien de Opdrachtgever aantoont dat de dienst zoveel gebreken vertoont dat deze niet aan de overeenkomst beantwoordt en dat deze gebreken ontbinding rechtvaardigen.

40. Betaling

40.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen dient betaling door de Opdrachtgever plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum doch voor de oplevering van de dienst door middel van storting dan wel overschrijving op een door Opdrachtnemer opgegeven rekening aan Opdrachtnemer in wettig Nederlands betaalmiddel of Euro's, zonder enige opschorting, korting, aftrek of verrekening met een vordering welke Opdrachtgever op Opdrachtnemer meent te hebben.

40.2.1 Indien enig bedrag door de Opdrachtgever niet tijdig aan ons is voldaan op de wijze zoals in dit artikel bepaald is, is de Opdrachtgever door het enkel verstrijken van de betalingstermijn in gebreke. Wij zijn alsdan gerechtigd een rente van 1% per maand of de wettelijke rente zo die hoger is, waarbij een gedeelte van de maand als een volledige maand wordt beschouwd in rekening te brengen.

40.2.2 Blijft betaling uit, zodat incassomaatregelen dienen te worden genomen, dan is de Opdrachtgever 15% incassokosten verschuldigd over het te vorderen bedrag, met een minimum van € 250,- te vermeerderen met de BTW daarover ongeacht of de incassering geschiedt door onszelf dan wel door een door ons in te schakelen derde.

40.2.3 In geval van een gerechtelijke procedure tot betaling is de Opdrachtgever daarenboven verplicht alle gerechtelijke kosten te vergoeden waaronder begrepen de kosten van de door ons in te schakelen procesvertegenwoordiger.

40.3 Ingeval van liquidatie, faillissement, surséance van betaling van Opdrachtgever zullen de verplichtingen onmiddellijk opeisbaar zijn.

40.4 Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van de verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

40.5 De gerealiseerde omzet op het aan de Opdrachtgever toegekende of door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever in bruikleen gegeven servicenummer of keyword wordt na ontvangst van de specificatie van de telecommaschappij of SMS provider door Opdrachtnemer gecrediteerd. Op de creditnota worden alle kosten van diezelfde maand in mindering gebracht. De afdracht vindt plaats binnen 30 dagen na de creditering, doch niet eerder dan na ontvangst van de afdracht van de telecommaschappij van de desbetreffende maand.

40.6 Opdrachtnemer heeft het recht ingevolge dit artikel verschuldigde bedragen te verrekenen met vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook.

40.7 Alle belminuten worden afgerekend op basis van de statistieken van de telecommaschappij. Bij SMS diensten zal worden afgerekend op basis van de statistieken van de SMS provider. Op verzoek van de Opdrachtgever zal met betrekking tot uitsluitend de door de Opdrachtgever geëxploiteerde nummers of keywords de statistieken van de telecommaschappij of SMS provider ter inzage worden gesteld.

41. Opschortingsrechten en ontbinding

41.1 Indien de Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor haar uit de met ons gesloten overeenkomst voortvloeit alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de Opdrachtgever of anderszins de bevoegdheid over haar vermogen of delen daarvan verliest, wordt de Opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn en hebben wij te onzer keuze het recht zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ofwel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten ofwel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat wij tot enige schadevergoeding of garantie gehouden zijn onverminderd ons recht om betaald te worden ter zake van de wel geleverde zaken of ter zake van de wel door ons uitgevoerde werkzaamheden of verrichte diensten onverminderd het recht om in verband met opschorting of ontbinding van de Opdrachtgever een vergoeding te vorderen van schade en rente.

41.2 Indien de Opdrachtgever overgaat dan wel besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder inbegrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat dan wel besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf, of tot ontbinding, dan kan Opdrachtnemer de overeenkomst ontbinden zonder tot enige schadevergoeding of garantie te gehouden te zijn.

41.3 In geval zich een van de omstandigheden als omschreven in de vorige leden voordoet, vervallen eerdere termijnen en afspraken en worden vorderingen ineens en volledig opeisbaar.

41.4 Gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst vindt plaats door een schriftelijke verklaring van een van partijen. Alvorens de Opdrachtgever een schriftelijke ontbindingsverklaring rechtsgeldig tot ons kan richten, dient zij ons eerst schriftelijk in gebreke te stellen en ons een redelijke termijn te gunnen ons alsnog aan onze verplichtingen te voldoen cq. onze tekortkomingen te herstellen.

41.5 De Opdrachtgever heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst cq opschorting van haar verplichtingen indien zij zelf reeds in verzuim was met de nakoming van een of meer verplichtingen uit dezelfde overeenkomst

42. Richtlijnen

Partijen verklaren zich te zullen houden aan de door de OPTA en geschillencommissie vastgestelde richtlijnen voor het gebruik van servicenummers. Voor SMS diensten geldt dat de partijen de "code of conduct", zoals deze is opgesteld door de gezamenlijke netwerk-aanbieders van SMS diensten in acht dient te worden genomen. De inhoud van de "code of conduct" is te vinden op de website van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever wordt geacht bekend te zijn met de laatste versie van de bovengenoemde richtlijnen. Indien de Opdrachtgever niet over die laatste versie beschikt, dient zij dat direct aan Opdrachtnemer kenbaar te maken.

Voor eigen nummerhouders geldt dat zij zich ook dienen te houden aan de toekomstige wijzigingen van deze richtlijnen.

Indien de Opdrachtgever een nummer van Opdrachtnemer in bruikleen heeft, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig van de wijziging van de richtlijnen op de hoogte brengen. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden in verband met het feit dat de Opdrachtgever zich niet heeft gehouden aan voormelde richtlijnen.