

## Algemene voorwaarden iQandu!

### Artikel 1. Definities

- 1.1. Dienstverlener: het bedrijf iQandu!, gevestigd te Vianen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 30255377.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Dienstverlener een overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Dienstverlener een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 1.3. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.4. Dienst: de activiteit(en) die Dienstverlener voor Opdrachtgever zal verrichten.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Dienstverlener en Opdrachtgever krachtens welke Dienstverlener de Dienst zal uitvoeren.

### Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

- 2.1. Dienstverlener zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
- 2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending door Dienstverlener, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 2.3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Dienstverlener het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 2.4. Uitsluitend door schriftelijke aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever komt de Overeenkomst tot stand. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Dienstverlener werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
- 2.5. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Dienstverlener alleen bindend indien en voor zover deze door Dienstverlener uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.6. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden artikel 22.
- 2.7. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Dienstverlener.

### Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

- 3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dienstverlener zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 3.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Dienstverlener dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 3.3. Door Dienstverlener opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Dienstverlener is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat

Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

3.4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Dienstverlener het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

3.6. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Dienstverlener worden verstrekt.

3.7. Het is Dienstverlener niet toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever, met uitzondering van wijzigingen die Dienstverlener noodzakelijk acht voor het naar behoren kunnen uitvoeren van de Dienst en welke de wezenlijke inhoud van het materiaal niet veranderen.

3.8. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Dienstverlener Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de offerte aangegeven grenzen.

3.9. Ieder actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Dienstverlener te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

3.10. Dienstverlener heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Dienstverlener niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

## **Artikel 4. Duur en opzegging**

4.1. Indien de Dienst strekt tot ontwikkeling van programmatuur, Systemen of andere werken, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de offerte aangegeven duur. Tenzij anders wordt overeengekomen kan de Overeenkomst niet tussentijds worden beëindigd.

4.2. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.

4.3. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Dienstverlener gerechtigd om direct na afloop van de Overeenkomst alle op systemen onder haar beheer opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Dienstverlener is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

4.6. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven dagen na de totstandkoming, tenzij Dienstverlener reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst.

4.7. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Dienstverlener het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## **Artikel 5. Wijziging opdracht**

5.1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan meerdere kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

5.2. Indien Dienstverlener, door omstandigheden die hem ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend waren, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was, is Dienstverlener gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de Dienst te annuleren.

## **Artikel 6. Oplevering en aanvaarding**

6.1. Indien bij een Dienst een acceptatietest is overeengekomen, is daarop het in dit artikel bepaalde van toepassing.

6.2. Opdrachtgever dient binnen 14 dagen na oplevering de resultaten van een Dienst te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn goedgekeurd.

6.3. Indien Opdrachtgever een resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Dienstverlener zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens eenzelfde periode om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

6.4. Indien Opdrachtgever ook na een redelijk aantal revisies of motivaties het resultaat blijft afkeuren, is zowel Opdrachtgever als Dienstverlener gerechtigd de Overeenkomst voor wat betreft de betreffende Dienst te annuleren. Opdrachtgever krijgt in dat geval een volledige restitutie van de voor de afgekeurde onderdelen betaalde prijs, minus een redelijke vergoeding voor de daadwerkelijk aan de Dienst bestede uren. Dienstverlener kan slechts van dit recht gebruikmaken na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is.

6.5. Indien een Dienst in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

## **Artikel 7. Prijzen en tariefswijzigingen**

7.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (19% BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

7.2. Alle prijzen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

7.3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Dienstverlener gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Dienstverlener zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee)

maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

7.4. Alle voor Dienstverlener uit de overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 8. Betalingsvoorwaarden**

8.1. Dienstverlener zal voor elk door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een declaratie sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is een maand na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.

8.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is de Dienstverlener gerechtigd bij vooruitbetaling de verschuldigde betaling te declareren.

8.3. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Dienstverlener.

8.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

8.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.6. In bovenstaande gevallen heeft Dienstverlener voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

## **Artikel 9. Ontwikkeling van specifieke werken**

9.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het ontwikkelen van websites, huisstijlen, logo's, afbeeldingen, software, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke werken, zullen partijen schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Dienstverlener zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

9.2. Dienstverlener is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

9.3. Dienstverlener heeft het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van programmatuur. De verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken ligt bij Opdrachtgever.

9.4. Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van ontwikkelde software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte

technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

9.5. Op werken die krachtens dit artikel worden ontwikkeld, geldt een acceptatietest zoals bedoeld in artikel 6 tenzij anders overeen gekomen.

## **Artikel 10. Systeemontwikkeling**

10.1 Indien de Dienst (mede) strekt tot het realiseren van een hardware/softwareplatform met zekere functionaliteit (hierna: “een Systeem”), zullen Partijen schriftelijk specificeren aan welke eisen het Systeem dient te voldoen. Dienstverlener zal het Systeem met zorg realiseren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

10.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Dienstverlener medewerkers en hulppersonen van Dienstverlener alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van het Systeem mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

10.3. Tenzij de specificatie van eisen expliciet een omschrijving van te gebruiken hardware en netwerken bevat, is de keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Dienstverlener zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Dienstverlener voldoet, is Dienstverlener gerechtigd realisatie, installatie of configuratie van het Systeem te weigeren.

10.4. Bij de realisatie van een Systeem is artikel 9 van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 11. Rechten van intellectuele eigendom**

11.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Dienstverlener of diens licentiegevers.

11.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Deze gebruiksrechten zijn niet exclusief tenzij expliciet en schriftelijk anders overeengekomen is.

11.3. De in het vorige lid verstrekte gebruiksrechten zijn niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de werken en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de werken uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

11.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

11.5. Het is Dienstverlener toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Dienstverlener door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

11.6. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Dienstverlener, onverminderd het recht van Dienstverlener om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

## **Artikel 12. Hosting en aanverwante diensten**

12.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

12.2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat

- smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
- erotisch of pornografisch is,
- inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
- hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
- ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of
- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

12.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Dienstverlener, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Dienstverlener zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

12.4. Opdrachtgever zal zich inspannen om door hem geïnstalleerde of gebruikte software met een hoge mate van zorgvuldigheid te onderhouden en in ieder geval om deze vrij van veiligheidslekken te houden. In het bijzonder zal Opdrachtgever het gebruik van software vermijden die "end of life" is verklaard door de leverancier of ontwikkelaars dan wel waarvoor geen actieve ondersteuning meer wordt geboden. Opdrachtgever zal zich houden aan door Dienstverlener gestelde technische minimumeisen met betrekking tot veiligheid, compatibiliteit en dergelijke betreffende door Opdrachtgever gebruikte software.

12.5. Dienstverlener is gerechtigd om door haar beschikbaar gestelde software te verwijderen indien het voortgezet gebruik van deze software naar haar oordeel onaanvaardbare risico's met zich meebrengt. Dienstverlener zal Opdrachtgever daar tijdig over informeren.

12.6. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemene aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.

12.7. Zonder toestemming van Dienstverlener is het Opdrachtgever verboden de door Dienstverlener verschafte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

12.8. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet

handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.

12.9. Dienstverlener kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Dienstverlener bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website of in de offerte worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.

12.10. Opdrachtgever verstrekt hierbij Dienstverlener een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Dienstverlener verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Dienstverlener geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Dienstverlener.

12.11. Indien Dienstverlener constateert dat Opdrachtgever zich kennelijk schuldig maakt aan overtreding van enige bepaling uit dit artikel, is Dienstverlener gerechtigd alle maatregelen te nemen om aan een dergelijke overtreding een einde te maken. Hieronder vallen bijvoorbeeld maatregelen als het blokkeren of ontoegankelijk maken van het materiaal of het beëindigen van processen of computerprogramma's uitgevoerd door Opdrachtgever.

## **Artikel 13. Domeinnamen en IP-adressen**

13.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Dienstverlener voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

13.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Dienstverlener vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

13.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Dienstverlener, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

13.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Dienstverlener schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Hieronder valt mede schade geleden door Dienstverlener in verband met het op naam van Dienstverlener geregistreerd houden van een domeinnaam ten behoeve van Opdrachtgever.

13.5. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Dienstverlener.

13.6. Indien Dienstverlener een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Dienstverlener medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

13.7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.

13.8. Dienstverlener heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij

de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

13.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Dienstverlener gerechtigd de Domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

## **Artikel 14. Co-located hosting**

14.1. Indien Opdrachtgever computersystemen of andere apparatuur (“Co-located Apparatuur”) ter beschikking stelt aan Dienstverlener ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

14.2. De Co-located Apparatuur blijft eigendom van Opdrachtgever en wordt in bruikleen verstrekt aan Dienstverlener voor de duur van de Overeenkomst. Voor dit recht van bruikleen is Dienstverlener geen vergoeding verschuldigd.

14.3. Dienstverlener zal de Co-located Apparatuur uitsluitend gebruiken in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst.

14.4. Schade aan de Co-located Apparatuur is voor rekening van Opdrachtgever, tenzij sprake is van schade door opzet of grove schuld van Dienstverlener.

14.5. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Dienstverlener het recht de Co-located Apparatuur onder zich te houden tot Opdrachtgever aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn is gebeurd, is Dienstverlener gerechtigd de Co-located Apparatuur te verkopen teneinde nog openstaande schulden van Opdrachtgever te voldoen. Eventuele meeropbrengsten bij een dergelijke verkoop zullen worden terugbetaald aan Opdrachtgever.

## **Artikel 15. Reseller activiteiten**

15.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen (“Resellen”) van producten of diensten van Dienstverlener door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

15.2. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Dienstverlener overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Dienstverlener is.

15.3. Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Dienstverlener.

15.4. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Dienstverlener Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Dienstverlener kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.

15.5. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Dienstverlener.

15.6. Dienstverlener zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Dienstverlener een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.

15.7. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Dienstverlener te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Dienstverlener voor werving van klanten door

Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Dienstverlener.

15.8. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of Netwerken van Dienstverlener.

15.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Dienstverlener het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

## **Artikel 16. Beschikbaarheid van haar systemen**

16.1. Ten behoeve van de Dienst zal Dienstverlener zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Dienstverlener opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement*. Voor zover niet in een dergelijke *Service Level Agreement* anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

16.2. Het maken van reservekopieën (backups) is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Uitsluitend indien zulks expliciet is overeen gekomen, zal Dienstverlener regelmatig reservekopieën maken van door Opdrachtgever op systemen van Dienstverlener opgeslagen data, en deze op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.

16.3. Dienstverlener zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Dienstverlener is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Dienstverlener is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

16.4. Dienstverlener zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Dienstverlener. Dienstverlener kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.

16.5. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Dienstverlener zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

16.6. Indien naar het oordeel van Dienstverlener een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Dienstverlener of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Dienstverlener gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Dienstverlener is gerechtigd alle kosten en schadevergoeding die in redelijk verband met een dergelijk gevaar staat op Opdrachtgever te verhalen.

## **Artikel 17. Geheimhouding**

17.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

17.2. Dienstverlener zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Dienstverlener, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de

Overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

## **Artikel 18. Eigendomsvoorbehoud**

18.1. Zo lang Opdrachtgever geen volledige betaling over het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Dienstverlener.

18.2. In geval Opdrachtgever enige verplichtingen uit de overeenkomst tegenover Dienstverlener niet nakomt is Dienstverlener zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de geleverde goederen terug te nemen, in welk geval dan ook zonder gerechtelijke interventie de overeenkomst is ontbonden, onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## **Artikel 19. Aansprakelijkheid**

19.1. Dienstverlener aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.

19.2. Dienstverlener is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Dienstverlener voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

19.3. Dienstverlener is in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Dienstverlener gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.

19.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige leden zal worden uitgekeerd is het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor drie maanden. Deze maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Dienstverlener.

19.5. De aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Dienstverlener onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Dienstverlener ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Dienstverlener in staat is adequaat te reageren.

19.6. In geval van een onrechtmatige daad door Dienstverlener of een werknemer of ondergeschikte waarvoor zij rechtens aansprakelijk gehouden wordt, is Dienstverlener slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel en van andere schade, deze laatste voor zover ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan € 100.000,= per schadetoebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor andere schade wordt op grond van art. 6:170 B.W. uitdrukkelijk uitgesloten.

19.7. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Dienstverlener geleverde zaken, materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, materialen of resultaten.

## **Artikel 20. Storingen en overmacht**

20.1. Dienstverlener heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Dienstverlener zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Dienstverlener is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

20.2. Dienstverlener heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Dienstverlener zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Dienstverlener is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

20.3. Dienstverlener zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

20.4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Dienstverlener door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Dienstverlener kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **Artikel 21. Personeel**

21.1. Opdrachtgever zal werknemers van Dienstverlener die ten behoeve van de levering van producten en/of diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

21.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Dienstverlener voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Dienstverlener in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener. Onder werknemers van Dienstverlener worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Dienstverlener of van één van de aan Dienstverlener gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Dienstverlener of van één van de aan Dienstverlener gelieerde ondernemingen waren.

## Artikel 22. Wijzigingen AV

22.1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

22.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Dienstverlener of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

22.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

## Artikel 23. Slotbepalingen

23.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

23.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Dienstverlener gevestigd is.

23.3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

23.4. Informatie en mededelingen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

23.5. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

23.6. De door Dienstverlener ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

23.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

23.8. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.