

Artikel 1. Definities

1. Leverancier: ISP-Systems B.V. gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 17151643.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die Leverancier met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever krachtens welke Leverancier de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: het webadres van Leverancier of een van haar gevoerde merknamen.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Leverancier 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. Tevens is het voor Opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van het elektronisch bestelproces op de Website teneinde de Dienst af te nemen. Ook op de Website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is tevens de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Leverancier alleen bindend indien en voor zover deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. Leverancier heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Leverancier.

9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- de Overeenkomst;
- de eventuele afgesloten Service Level Agreement;
- de eventuele bijlagen;
- deze algemene voorwaarden;
- eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Leverancier dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Leverancier accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
4. 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 Leverancier 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 Leverancier worden verstrekt.
5. Het is Leverancier toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever
6. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Leverancier 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 Overeenkomst aangegeven grenzen. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.

7. 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 Leverancier te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

8. Leverancier 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 Leverancier niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

Artikel 4. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangeven.

2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Leverancier gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Leverancier zal Opdrachtgever, via de Website, schriftelijk of per e-mail, 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.

4. Alle voor Leverancier uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, mits deze aan Opdrachtgever te wijten zijn.

Artikel 5. Hosting en aanverwante diensten

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.

2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Leverancier die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).

3. Leverancier hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat haar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Leverancier gerechtvaardigd is, is Leverancier gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Leverancier in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Leverancier zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.

4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.

6. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Leverancier is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Leverancier in het kader van de klachtprocedure.

7. 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 Leverancier, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Leverancier zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

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

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

10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.

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

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

13. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 6. Domeinnamen en IP-adressen

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

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. Leverancier vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangegeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

5. Leverancier 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 Leverancier.

6. Indien Leverancier een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever,

zal Leverancier medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

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

8. Leverancier 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.

9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Leverancier gerechtigd de Domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 7. Resellers

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

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

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

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

5. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Leverancier.

6. Leverancier zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Leverancier 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.

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

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

8. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Leverancier dan wel die van haar leveranciers.

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

Artikel 8. Co-located hosting

1. Indien Opdrachtgever computersystemen, andere apparatuur ("Co-located Apparatuur") of rackspace ter beschikking stelt aan Leverancier ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

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

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

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

5. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Leverancier 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 Leverancier 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.

6. Toegang tot de Co-located apparatuur conform afspraken in overeenkomst.

Artikel 9. Dienstverlening

1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Leverancier vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan Leverancier geen reactietijd garanties geven.

Artikel 10. Connectiviteit

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze overeenkomst.

2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.

3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.

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

Artikel 11. Beschikbaarheid van de Dienst

1. Leverancier zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Leverancier opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure 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.

2. Leverancier maakt geen reservekopieën (back-ups) van de door Opdrachtgever op systemen van Leverancier opgeslagen data, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever is dan ook zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van zijn data.

3. Leverancier zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar Leverancier(s).

Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

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

5. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier 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 Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 12. Reclames

1. Opdrachtgever is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de producten c.q. het beëindigen van de werkzaamheden tot controle ervan over te gaan.

Indien Opdrachtgever zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken constateert, dient zulks binnen 24 uur ter kennis van Leverancier te worden gebracht.

2. Overige reclames dienen per aangetekend schrijven binnen 5 werkdagen na ontvangst van de producten c.q. beëindiging van de werkzaamheden aan Leverancier te worden gemeld.

3. Indien bovengemelde reclame niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Leverancier is kenbaar gemaakt, worden de producten geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de uit te voeren werkzaamheden geacht goed te zijn uitgevoerd.

4. Geringe afwijkingen ter zake opgegeven maten, gewichten, aantallen, kleuren, en dergelijke, gelden niet als tekortkoming aan de zijde van Leverancier.

5. Reclames schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

6. Indien de producten na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt of beschadigd, vervalt elk recht op reclame.

Artikel 13. Retourzendingen

1. In alle gevallen geschiedt retourzending op een aanvraag te doen via de Website van Leverancier. Retourzending geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Daarbij dient Opdrachtgever het product in originele verpakking te retourneren.

Artikel 14. Garantie

1. Op de door Opdrachtgever bij Leverancier gekochte producten rust fabrieksgarantie. Informatie over wat fabrieksgarantie inhoudt, staat op de website van de fabrikant.

2. Leverancier zal haar wettelijke verplichting in het kader van conformiteit van geleverde

producten nakomen, maar verleent Opdrachtgever geen (extra) garantie op door haar geleverde producten.

3. De (wettelijke) garantie geldt niet:

a. Indien de fouten het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of van andere oorzaken dan ondeugdelijkheid van materiaal of fabricage.

b. Indien de oorzaak van de fout niet duidelijk kan worden aangetoond.

c. Indien gegeven instructies, voor het gebruik van het product, niet zijn nagekomen.

d. Voor de toestand van de producten, ontstaan ten gevolge van ondeskundig opslaan, klimatologische of andere inwerkingen.

4. Opdrachtgever dient Leverancier een redelijke termijn te geven voor het uitvoeren van voorkomende reparaties en vervangende leveringen, zonder dat Leverancier gerechtigd is tot enige tegenprestatie of schadevergoeding.

5. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het maken van een back-up van zijn gegevens en/of programmatuur (software). Het is mogelijk dat deze tijdens een reparatie, vervanging of transport verloren gaan. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door verlies van gegevens en/of software. Voor eventuele herinstallaties dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen en zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Leverancier van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Leverancier, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW).

In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief BTW).

2. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

3. Buiten de in artikel 15 lid 1 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 15 lid 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Leverancier.

4. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier 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 Leverancier in staat is adequaat te reageren.

5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.

6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Leverancier meldt.

7. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde zaken, materialen of resultaten.

Artikel 16. Storingen en overmacht

1. Leverancier 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. Leverancier 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. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

2. Leverancier 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 Leverancier 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. Leverancier is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

3. Leverancier 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.

4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, 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 Leverancier door zijn eigen Leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier 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 17. Duur en opzegging

1. 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. In het geval van de Opdrachtgever niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, geldt dat zulk een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van een jaar.

2. Voor de Opdrachtgever niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf geldt een opzegtermijn van een maand bij een Overeenkomst zoals omschreven in het vorige lid.

3. Voor de Opdrachtgever die niet handelt in uitoefening van beroep of bedrijf, geldt ook dat de in lid 1 beschreven Overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd met een periode van één jaar. Echter, de Opdrachtgever die niet handelt in uitoefening van beroep of bedrijf, mag na de stilzwijgende verlenging elke dag opzeggen. De opzegging zal effect krijgen een maand nadat Leverancier de opzegging heeft ontvangen. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.

4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Leverancier gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Leverancier is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

5. Opdrachtgever mag de Overeenkomst alleen beëindigen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan.

6. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking.

Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

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

8. 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 werkdagen na de totstandkoming, tenzij Leverancier reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. Domeinnamen zijn van deze wettelijk bedenktijd uitgesloten, omdat een domeinnaam op basis van de specificaties van Opdrachtgever wordt vastgelegd dan wel persoonlijk van aard zijn (zie artikel 7:46d BW).

9. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Leverancier 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 Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 18. Betalingsvoorwaarden

1. Leverancier zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is één maand na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.

2. In afwijking van het vorige lid is Leverancier niet verplicht een declaratie te sturen indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Leverancier.

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 Leverancier.

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

advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

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.

6. In bovenstaande gevallen heeft Leverancier 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.

7. Indien na beëindiging blijkt dat Opdrachtgever niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, meer betaald heeft dan verschuldigd voor de periode tussen de laatste factuur en het moment van beëindiging na stilzwijgende verlenging, zal Leverancier het verschil binnen 30 dagen restitueren.

Artikel 19. Rechten van intellectuele eigendom

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 Leverancier of diens licentiegevers.

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.

3. 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.

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

5. 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 Leverancier, onverminderd het recht van Leverancier om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

Artikel 20. Geheimhouding

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.

2. Leverancier zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 21. Klachten

1. Klachten omtrent de uitvoering van de overeenkomst, het functioneren van het systeem of de werking van andere faciliteiten moeten schriftelijk worden doorgegeven. Binnen 5 werkdagen mag Opdrachtgever een reactie op de klacht verwachten. Het indienen van een klacht door Opdrachtgever houdt niet in dat de betalingsverplichting jegens Leverancier mag worden opgeschort.

Artikel 22. Wijzigingen AV

1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

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 Leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

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.

Artikel 23. Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

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 Leverancier gevestigd is.

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.

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

5. De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Leverancier, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

7. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.