

Algemene Voorwaarden Delphin IT 01-01-2020

Definities:

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Leverancier:

De natuurlijke of rechtspersoon die namens Delphin IT diensten op het gebied van ICT of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van deze Algemene Voorwaarden.

Klant:

De natuurlijke of rechtspersoon die aan Leverancier opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied ICT of aanverwante werkzaamheden; een (online)training heeft gekocht of op andere wijze een dienst heeft afgenomen in de ruimste zin des woords.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Art. 1 Toepasselijkheid Delphin IT Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de klant levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voor- waarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Art. 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.

Art. 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier

- te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

Art. 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van een maand verlengd, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van een maand vóór het einde van de desbetreffende periode.

Art. 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de van leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Art. 6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Art. 7 Beveiliging

- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Art. 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Art. 9 Risico-overgang

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

Art. 10 Intellectuele Eigendom

- 10.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 10.5 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of

indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorgdragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.6 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.7 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

Art. 11 Medewerkingsverplichtingen

- 11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier gewenste medewerking verlenen.
- 11.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.3 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 11.5 Indien klant in verband met de diensten en producten van leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan leverancier ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke leverancier nodig mocht hebben.
- 11.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 11.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Art. 12 Informatieverplichtingen

- 12.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken, zal klant leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4 Leverancier is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

Art. 13 Termijnen

- 13.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 13.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaats- vinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.5 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Art. 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 14.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 14.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende

betalingverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 14.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 14.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 14.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Art. 15 Aansprakelijkheid van leverancier

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 5.000 (vijfduizend Euro) bedragen.
- 15.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.3 De in artikel 15.1 tot en met 15.2 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 15.4 De in artikel 16.1 tot en met 16.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 15.5 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke

termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 15.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 15.7 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 15.8 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Art. 16 Overmacht

- 16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 16.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Art. 17 Wijziging en meerwerk

- 17.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 17.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Art. 18 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 18.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 18.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Art. 19 Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 19.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting ` Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 19.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 20.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 19.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan klant verleent.

Art. 20 Uitvoering

- 20.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 20.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 20.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 20.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op

te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

Art. 21 Service Level Agreement

- 21.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 21.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Art. 22 Back-up

- 22.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 22.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Hoofdstuk 3. Hostingdiensten

Art. 23 Hostingdiensten

- 23.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 23.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 23.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 23.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst

tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

- 23.5 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 23.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Art. 24 Notice and Take Down

- 24.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 24.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 24.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.