

Algemene voorwaarden van:

Dacon B.V.  
Rijksweg-West 2  
6842 BD Arnhem

Inschrijfnummer K.v.K.: 72574836

---

## **Artikel 1: Toepasselijkheid - definities**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van ons en op al onze overeenkomsten van opdracht en verkoop die wij met u sluiten.
2. Als (een deel van) een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
3. Bij een afwijking tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op na- of deelbestellingen, vervolg- of deelopdrachten.
5. Als wij aan u zaken of diensten van derden leveren, kunnen naast deze algemene voorwaarden ook (bepalingen uit) voorwaarden van die derden van toepassing zijn, bijvoorbeeld wat betreft garanties. Wij informeren u dan daarover. Als bepalingen uit laatstgenoemde voorwaarden specifiek afwijken van onze algemene voorwaarden, prevaleren de specifieke bepalingen uit de voorwaarden van die derde, tenzij wij anders overeenkomen.
6. Wij gebruiken in deze algemene voorwaarden de volgende termen:
  - a. **aanbod**: ieder aanbod van ons, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte;
  - b. **schriftelijk**: per brief, per e-mail of iedere andere vorm van communicatie die hiermee gelijk gesteld kan worden, zoals WhatsApp-berichten;
  - c. **documenten**: zowel fysieke als digitale documenten, bijvoorbeeld door u of ons te maken of te verstrekken adviezen, berekeningen, tekeningen, rapporten e.d.
  - d. **informatie**: zowel genoemde documenten als overige (mondelijke) gegevens;
  - e. **opdracht**: een opdracht voor het verrichten van werkzaamheden of het leveren van onze diensten;
  - f. **diensten/dienstverlening**: onze ICT-, software- en internetdiensten, zoals consultancy, ondersteuning (servicedesk), projectbegeleiding, hostingservices, cloudoplossingen, SaaS, internet, VOIP- en mobiele telefonie, security of back-up oplossingen etc.;
  - g. **werkzaamheden**: onze werkzaamheden, zoals het installeren of implementeren, repareren of onderhouden van apparatuur (hardware) of het koppelen of aanpassen van software;
  - h. **zaken**: door ons te leveren zaken, zoals apparatuur (hardware) met bijbehorende onderdelen en software (pakketten);
  - i. **SaaS**: Software as a Service, het door ons op afstand - via internet of een ander netwerk - aan u beschikbaar stellen en houden van software, zonder dat u hiervoor een fysieke gegevensdrager ontvangt;
  - j. **VOIP**: Voice over Internet Protocol, internet telefonie;
  - k. **hosting**: onze dienstverlening waarbij wij (opslag)ruimte op een schijf of server aan u beschikbaar stellen;
  - l. **duurovereenkomst**: een overeenkomst voor het gedurende een met u overeengekomen termijn aanbieden van onze dienstverlening, bijvoorbeeld in de vorm van een abonnement.

## **Artikel 2: Aanbod**

1. Tenzij wij in of bij ons aanbod een geldigheidstermijn vermelden, betreft dit een vrijblijvend aanbod. Een vrijblijvend aanbod mogen wij uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw aanvaarding nog herroepen.

2. Een samengesteld aanbod verplicht ons niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie of zaken tegen een overeenkomstig deel van de prijs of vergoeding.
3. Als wij ons aanbod baseren op uw informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, of naderhand wijzigt, mogen wij de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen hieraan aanpassen.
4. Ons aanbod en onze prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen of nieuwe opdrachten.
5. Aan u getoonde of verstrekte modellen en voorbeelden, opgaven van (technische) specificaties, functionaliteiten, capaciteiten en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal of op onze website zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden alleen ter aanduiding. U kunt hieraan geen rechten ontleen.
6. Als wij kosten maken ten behoeve van ons aanbod, mogen wij deze kosten aan u doorberekenen. Wij informeren u dan op voorhand.

### **Artikel 3: (Totstandkoming) overeenkomst - opdracht**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat u ons aanbod heeft geaccepteerd, bijvoorbeeld door per e-mail uw akkoord te geven op onze offerte. Als uw acceptatie afwijkt van het aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand nadat wij schriftelijk met de afwijkingen hebben ingestemd.
2. Wij zijn pas gebonden aan:
  - a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
  - b. mondelinge afspraken;
  - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst; nadat wij dit schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken zijn begonnen.
3. Bij een opdracht geeft u duidelijk, schriftelijk aan wat de aard, inhoud en omvang van de opdracht is. Wijzigingen in een al verstrekte opdracht geeft u ook duidelijk, schriftelijk aan ons door.
4. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. kan een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds worden opgezegd en wordt deze overeenkomst aan het einde van de initiële periode telkens stilzwijgend voor een jaar verlengd, tenzij u of wij de overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor het einde van deze (initiële) periode opzegt/opzeggen;
  - b. kunt u, of kunnen wij, een overeenkomst die is aangegaan voor onbepaalde tijd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden;
  - c. geschiedt opzegging door een - aan de andere partij gerichte - schriftelijke verklaring.
5. Tenzij wij anders overeenkomen, mag u uw rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder onze toestemming aan een derde overdragen.
6. Let wel: wij zijn alleen gebonden aan wat wij uitdrukkelijk met u overeenkomen. Dit betekent dat wij alleen gehouden zijn de werkzaamheden, dienstverlening en leveringen te verrichten zoals omschreven in het door u geaccepteerde aanbod of zoals wij eventueel op een later tijdstip nog nader met u overeenkomen. In dit kader adviseren wij u ons aanbod altijd goed door te lezen. Heeft u vragen of twijfelt u of iets al dan niet inbegrepen is in dit aanbod? Neem dan contact met ons op. Dit kan onjuiste verwachtingen en/of mogelijke teleurstellingen achteraf aan uw zijde voorkomen.

### **Artikel 4: Vergoeding - prijzen, tarieven**

1. Tenzij wij met u een vaste (al dan niet periodieke) vergoeding voor een opdracht of overeenkomst overeenkomen, berekenen wij onze vergoeding op basis van de bestede uren tegen het met u overeengekomen of ons gebruikelijke uurtarief. Bij meningsverschillen over de bestede of de in rekening gebrachte uren is onze urenregistratie bindend, behoudens uw tegenbewijs.
2. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wij de hoeveelheid werk niet goed hebben ingeschat, mogen wij een overeengekomen vaste vergoeding verhogen, mits de inschattingfout

ons niet te verwijten valt en wij de opdracht in redelijkheid niet kunnen uitvoeren tegen de overeengekomen vergoeding.

3. Bij spoedopdrachten of als wij overeengekomen werkzaamheden op uw verzoek verrichten buiten onze normale werkdagen, mogen wij aan u een toeslag berekenen. Onze normale werkdagen zijn: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) van 08.00 uur tot 17.30 CET uur.
4. Onze in een aanbod, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transport- of verzendkosten, reiskosten en declaraties van ingeschakelde derden.
5. Als wij na het sluiten van de overeenkomst te maken krijgen met (kost)prijsverhogende omstandigheden, mogen wij de met u overeengekomen prijzen en tarieven hieraan aanpassen. (Kost)prijsverhogende omstandigheden zijn in ieder geval wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen, wijzigingen in de prijzen van benodigde onderdelen of wijzigingen in de tarieven van ingeschakelde derden.
6. Bij duurovereenkomsten mogen wij jaarlijks een reguliere prijs- of tariefverhoging doorvoeren en aan u doorberekenen. Wij informeren u uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de verhoging.

#### **Artikel 5:     Inschakelen van derden**

Wij mogen leveringen, dienstverlening en werkzaamheden door derden laten uitvoeren.

#### **Artikel 6:     Uw verplichtingen - algemeen**

1. U zorgt ervoor dat:
  - a. u alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig aan ons verstrekt;
  - b. door u verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten;
  - c. u, uw medewerkers en derden die door u bij de uitvoering van onze overeenkomst betrokken worden aan ons alle noodzakelijke of gevraagde medewerking verleent/verlenen;
  - d. u geleverde zaken conform de door ons gegeven (gebruiks-)aanwijzingen, instructies, adviezen, handleidingen e.d. gebruikt en - indien aan de orde - adequaat beveiligd;
  - e. wij - bij werkzaamheden op uw locatie (bijvoorbeeld bij installatie van hardware) - op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot de werklocatie en deze locatie voldoet aan de geldende wettelijke (veiligheids-)eisen;
  - f. wij - bij werkzaamheden aan uw hardware of systemen - op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot of kunnen beschikken over deze hardware of deze systemen;
  - g. wij op de werklocatie kosteloos kunnen beschikken over de door ons gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, internet e.d. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor uw rekening;
  - h. wij - op ons verzoek - onze apparatuur, hulpmiddelen, eigendommen e.d. op de werklocatie kunnen opslaan of opbergen zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
  - i. op de werklocatie kosteloos de door ons in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. U garandeert dat de aan ons verstrekte informatie correct en volledig is en vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het onjuist of onvolledig zijn van deze informatie.
3. U bent aansprakelijk voor verlies, diefstal en overige schade aan de apparatuur e.d. die wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst bij u hebben opgeslagen.
4. Voldoet u niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen of aan uw overige verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden? Dan mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat u wel aan uw verplichtingen heeft voldaan. De kosten en overige gevolgen (bijvoorbeeld schade) die hieruit voortvloeien zijn voor uw rekening en risico.
5. Als u uw verplichtingen niet nakomt en wij niet direct nakoming verlangen, tast dit ons recht niet aan om later alsnog nakoming van u te vragen.

## **Artikel 7: Vertrouwelijke informatie**

1. Wij houden alle informatie die wij bij het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van of over u krijgen geheim, zoals informatie over uw onderneming. Wij geven deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om deze informatie geheim te houden. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor onze werknemers en derden die onder onze verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
3. Wij verwerken informatie die valt onder de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) conform de AVG en de op onze website gepubliceerde privacy- en cookieverklaring en melden eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie ook conform de AVG. Wij sluiten met u een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer wij de informatie als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak moeten openbaren en ons niet kunnen beroepen op een wettelijk of door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt ook voor de werknemers en derden zoals bedoeld in lid 2.
5. Heeft u bij het sluiten of tijdens de uitvoering van de overeenkomst informatie van of over ons gekregen? Dan geldt de geheimhoudingsplicht ook voor u. Denk daarbij ook aan aspecten als broncodes, technische informatie of informatie over de inhoud van onze overeenkomst.
6. Echter, mits wij uw privacy waarborgen of uw toestemming hebben, mogen wij altijd publiceren over of refereren naar de overeengekomen werkzaamheden, dienstverlening en leveringen en de hierbij gebruikte of ontwikkelde methodes, werkwijzen e.d. hergebruiken.

## **Artikel 8: Risico van opslag van informatie**

1. Wij bewaren alle van u ontvangen informatie gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Wij slaan deze informatie op zorgvuldige wijze en - indien aan de orde - conform de AVG op.
2. Wij nemen alle redelijke maatregelen om het verloren gaan van of ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen. Wij zijn echter nooit aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van het verlies of het tenietgaan van deze informatie, tenzij:
  - a. de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid;
  - b. aansprakelijkheid voortvloeit uit de AVG.
3. Tenzij wij anders overeenkomen, bewaart u altijd het origineel of een kopie of back-up van de aan ons verstrekte informatie.

## **Artikel 9: Levering - termijnen - voortgang en uitvoering overeenkomst**

1. Wij spannen ons altijd in de overeengekomen prestatie of zaken naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren en tijdig te leveren, maar overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Komen wij onze verplichtingen niet (tijdig) na? Dan moet u ons bij schriftelijke ingebrekestelling nog een redelijke termijn gunnen voor nakoming.
2. Als vertraging ontstaat bij de aanvang, voortgang of afronding van een opdracht of bij de overeengekomen levering van zaken doordat:
  - a. wij niet tijdig alle noodzakelijke informatie of medewerking van u ontvangen;
  - b. wij niet tijdig een overeengekomen (voortuit)betaling van u ontvangen;
  - c. sprake is van overige omstandigheden die voor uw rekening en risico komen;hebben wij recht op een redelijke verlenging van de overeengekomen termijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
3. Bespoedigen wij de uitvoering van de overeenkomst op uw verzoek? Dan mogen wij de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten aan u doorberekenen.
4. Wij mogen de overeenkomst in delen uitvoeren en iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk of periodiek factureren.

5. Als wij een overeenkomst in fasen uitvoeren, mogen wij de uitvoering van onderdelen die bij een volgende fase horen opschorten, totdat u de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor uw rekening.
6. Het risico voor te leveren zaken (hardware) gaat op u over zodra de zaken ons pand of terrein verlaten. Verzending of transport van de zaken is voor uw rekening en risico. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de verzending of het transport.
7. Bezorgen wij de zaken zelf bij u (bijvoorbeeld omdat wij bestelde hardware ook voor u installeren)? Dan gaat het risico voor de zaken op u over bij ontvangst van de zaken. Wij kunnen u wel transportkosten berekenen.
8. Wij mogen bestelde zaken en voor de opdracht aangeschafte onderdelen e.d. voor uw rekening en risico opslaan, wanneer wij de zaken of prestatie niet op de overeengekomen wijze aan u kunnen leveren en de oorzaak hiervan in uw risicosfeer ligt. Wij geven u een redelijke termijn waarbinnen u ons de gelegenheid geeft de zake of prestatie alsnog te leveren.
9. Blijft u na deze redelijke termijn in gebreke met uw (afname-)verplichting? Dan bent u per direct in verzuim. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - geheel of gedeeltelijk ontbinden, de bestelde zaken of de onderdelen aan derden verkopen en al vervaardigde documenten vernietigen, zonder dat wij uw eventuele schade, rente en kosten moeten vergoeden. Ook tast dit ons recht niet aan op vergoeding van onze (opslag-)kosten, schade en winstderving of ons recht alsnog nakoming van u te vragen.
10. Wij informeren u over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
  - a. bij door u gewenste wijzigingen in een bestelling of opdracht;
  - b. als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wij deze - door onvoorziene omstandigheden - niet op de overeengekomen wijze kunnen uitvoeren. Wij overleggen met u over een mogelijke gewijzigde uitvoering. Maken voornoemde omstandigheden de uitvoering onmogelijk? Dan hebben wij in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al verrichte werkzaamheden, dienstverlening en leveringen en de door ons gemaakte kosten.
11. Wij komen meer- en minderwerk schriftelijk met u overeen. Wij zijn pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat wij deze schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering hiervan zijn begonnen. Meerwerk betreft in ieder geval alle op uw verzoek of noodzakelijkerwijs uit de uitvoering van de overeenkomst voortkomende extra werkzaamheden, diensten en leveringen die niet zijn opgenomen in het aanbod of de opdracht. Wij mogen de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan u doorberekenen tegen de actuele prijzen of tarieven.

## **Artikel 10: Service Level Agreement**

1. Afspraken over specifieke serviceniveaus (Service Level Agreements) komen wij alleen schriftelijk met u overeen.
2. Bij de in lid 1 bedoelde afspraken worden bij het meten van de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten de volgende situaties en omstandigheden buiten beschouwing gelaten:
  - a. een op voorhand door ons aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service;
  - b. omstandigheden die buiten onze invloedssfeer liggen, bijvoorbeeld falende dienstverlening van onze leveranciers (zoals Microsoft) of andere omstandigheden zoals vermeld in artikel 28 (overmacht).
3. Bij meningsverschillen over de gemeten beschikbaarheid is onze meting bindend, behoudens uw tegenbewijs.

## **Artikel 11: Consultancy**

Als wij in een voorkomend geval een consultant aan u ter beschikking stellen voor de uitvoering van onze dienstverlening, mogen wij deze consultant altijd - in overleg met u - vervangen door één of meer andere consultants met dezelfde kwalificaties.

## **Artikel 12: Back-ups**

1. Als onze dienstverlening aan u (mede) het maken van back-ups van uw gegevens omvat, zullen wij op de overeengekomen momenten een back-up maken van uw gegevens waarover wij kunnen beschikken.
2. Wij bewaren deze back-ups gedurende de hiervoor overeengekomen termijn. Komen wij geen specifieke termijn overeen, dan geldt de voor ons gebruikelijke bewaartermijn. Tijdens de bewaartermijn zorgen wij als een 'goed huisvader' voor uw gegevens.
3. U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor u geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen. U moet het ook zelf bij ons aangeven als hieruit een langere bewaartermijn zou moeten voortkomen dan overeengekomen of dan voor ons gebruikelijk is. We kunnen dan kijken naar de mogelijkheden.

## **Artikel 13: Software: ter beschikking stellen - gebruiksrecht - acceptatie/oplevering**

1. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. bepalen wij de vorm en soort van de gegevensdrager waarop wij de software aan u beschikbaar stellen;
  - b. zorgt u zelf voor de installatie, het inrichten, de parametrisering, het tunen en - indien nodig - het aanpassen van de gebruikte hardware en gebruiksomgeving;
  - c. zijn wij niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie.
2. Als wij overeenkomen dat wij gebruikersdocumentatie aan u verstrekken, mogen wij beslissen in welke vorm en taal wij deze gebruikersdocumentatie aan u verstrekken.
3. Tenzij wij anders overeenkomen, ontvangt u geen broncode van de software, verlenen wij aan u het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht voor de software, omvat dit gebruiksrecht alleen het recht de software te laden en uit te voeren en mag u:
  - a. uw gebruiksrecht niet overdragen aan derden of sub-licenties aan derden verstrekken (ook niet als deze derden de software alleen ten behoeve van u gebruiken);
  - b. de software niet kopiëren of wijzigen;
  - c. de software niet verkopen of verhuren of op andere wijze door derden laten gebruiken;
  - d. de software niet in zekerheid overdragen aan derden;zonder onze voorafgaande toestemming.
4. Heeft de maker of onze leverancier het gebruiksrecht van de software beperkt in - of conform - een gebruiks- of licentieovereenkomst? Of is onderhoud alleen toegestaan volgens een onderhoudsovereenkomst die wij met de maker of de leverancier sloten? Dan informeren wij u hierover en bent u ook gebonden aan deze beperkingen.
5. U zult de overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven.
6. Zijn wij met u een acceptatietest voor de software overeengekomen? Dan geldt de software als door u geaccepteerd - en daarmee opgeleverd - na een succesvolle afronding van deze acceptatietest.
7. Als wij met u geen acceptatietest zijn overeengekomen, accepteert u de software in de staat waarin wij deze aan u beschikbaar stellen ('as is') en is de software opgeleverd op het moment dat u de software in gebruik neemt.
8. Constateert u na de oplevering nog gebreken, fouten e.d.? Dan gelden hiervoor de bepalingen van het klachtartikel.

9. Wilt u na oplevering nog wijzigingen aan de software? Tenzij wij anders overeenkomen, geldt dit als meerwerk en mogen wij de hieruit voortvloeiende meerkosten en bestede tijd aan u doorberekenen.

#### **Artikel 14: SaaS**

1. Als wij software als een SaaS-oplossing aanbieden, mogen wij tussentijds wijzigingen aanbrengen in de inhoud van de SaaS-dienst. Als deze wijzigingen voor u een aanpassing in de voor u geldende procedures tot gevolg hebben, informeren wij u tijdig. De kosten van voornoemde aanpassing zijn dan voor uw rekening.
2. Als u niet wilt instemmen met de in lid 1 bedoelde wijzigingen, kunt u de overeenkomst - door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring - opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden. U heeft deze opzegmogelijkheid niet als de wijzigingen voortkomen uit wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of uit voorschriften van bevoegde instanties. Ook heeft u geen opzegmogelijkheid als wij de kosten van bedoelde wijzigingen voor onze rekening nemen.
3. Wij mogen de uitvoering van onze SaaS-dienst voortzetten op basis van een nieuwe of gewijzigde versie van de software. Wij zijn daarbij niet verplicht specifieke voor u bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of de software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. bent u zelf verantwoordelijk voor uw gebruik van onze SaaS-dienst en de wijze waarop u de resultaten van deze dienstverlening inzet;
  - b. zijn wij niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van uw infrastructuur of de infrastructuur van derden;
  - c. zijn wij niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende internetbandbreedte om gebruik te kunnen maken van onze SaaS-dienst;
  - d. kunnen wij niet garanderen dat de beschikbaar gestelde software altijd foutloos en zonder onderbrekingen functioneert en altijd tijdig is of wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. Wij kunnen hierbij namelijk mede afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van en de actualiteit van deze software bij onze toeleverancier.

#### **Artikel 15: Ontwikkelen (aanpassen) van software**

1. U geeft ons tijdig alle voor de ontwikkeling noodzakelijke informatie, zoals door u gewenste specificaties, de werkwijze etc. Daarbij zorgt u dat de aangeleverde bestanden, gegevensdragers, bestaande software e.d. voldoen aan de hiervoor overeengekomen specificaties.
2. Onze verplichtingen wat betreft de functionaliteiten, eigenschappen, kenmerken e.d. van de software gaan nooit verder dan hetgeen wij hierover schriftelijk met u afspreken. Bij onze werkzaamheden houden wij hiermee naar beste vermogen rekening. Wij mogen u daarbij vragen eerst schriftelijk akkoord te gaan met de specificaties, het ontwerp, de methodes en/of technieken, de projectorganisatie e.d. voordat wij met onze werkzaamheden starten of verder gaan.
3. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. zijn wij niet verplicht voor het gebruik, onderhoud of beheer van de software benodigde hulpsoftware en/of een zogenaamd 'content managementsysteem' aan u beschikbaar te stellen;
  - b. zijn wij de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de ontwikkelde software. U kunt de definitieve versie gebruiken, zodra u aan al uw betalingsverplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan.

## **Artikel 16: Onderhoud en support bij software**

1. Wij verrichten alleen het in de overeenkomst omschreven beheer en onderhoud. Tenzij wij anders overeenkomen of anders bepalen:
  - a. omvat onderhoud - voor zover mogelijk - het beantwoorden van vragen over het gebruik van de software en het herstel van fouten in de software. Onder **“fout”** wordt in dit kader begrepen: het niet voldoen aan de door ons of door de leverancier schriftelijk vermelde functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake als deze kan worden aangetoond en gereproduceerd;
  - b. zijn wij niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie;
  - c. omvat de onderhoudsverplichting niet het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de software.
2. U verleent tijdig alle noodzakelijke of door ons gevraagde medewerking voor het beheer of onderhoud. Bijvoorbeeld het tijdelijk staken van het gebruik van de software, het maken van back-ups van alle data en - als wij het beheer of onderhoud online verrichten - het zorgen dat wij tijdig toegang hebben of tijdig kunnen beschikken over de hiervoor noodzakelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten.
3. U meldt geconstateerde fouten zo spoedig mogelijk na ontdekking en gedetailleerd aan ons. Na ontvangst van de foutmelding spannen wij ons in de fout - conform onze gebruikelijke procedures en naar beste vermogen - te (laten) herstellen of verbeteringen aan te (laten) brengen in latere versies van de software. Als wij een fout zelf kunnen en mogen herstellen, stellen wij de resultaten op een door ons bepaalde wijze en termijn aan u beschikbaar. In alle andere gevallen (bijvoorbeeld als het buiten onze dienstverlening valt) gelden de procedures bij de leverancier of andere rechthebbende op de software.
4. Ziet het beheer of onderhoud op software die wij niet zelf aan u leverden of beschikbaar stellen? Dan zorgt u dat wij - als wij dat noodzakelijk of wenselijk vinden voor onze werkzaamheden - kunnen beschikken over de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van die software. Hieronder worden mede begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d. U staat ervoor in dat u deze informatie aan ons mag verstrekken, wij de software - inclusief voornoemde broncode en documentatie - mogen gebruiken en wijzigen in het kader van de uitvoering van het beheer of onderhoud en u staat ervoor in dat dit niet in strijd is met eventuele rechten van derden. Ook vrijwaart u ons voor eventuele aanspraken van derden die hieruit voortvloeien. Bij beheer of onderhoud van of aan software die wij niet zelf aan u geleverd hebben of niet zelf aan u beschikbaar stellen
5. Wij verlenen alleen op uw verzoek onze medewerking aan het oplossen van problemen waarbij mogelijk ook hardware of software van andere leveranciers betrokken kan zijn. Komt vast te staan dat de problemen zijn toe te rekenen aan die andere leverancier(s)? Dan verrichten wij onze werkzaamheden op basis van onze alsdan geldende (uur)tarieven.
6. Het overeengekomen beheer en onderhoud laten onverlet uw eigen verantwoordelijkheid voor het beheer van de software, waaronder de controle van de instellingen, het gebruik van de software en de wijze waarop u de resultaten van de software inzet.
7. Tenzij wij anders overeenkomen, omvat het onderhoud aan de software niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
  - a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de software, waaronder mede begrepen fouten in de invoer van gegevens of in deze gegevens;
  - b. wijziging van de software anders dan door of namens ons;
  - c. het gebruik van de software in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met instructies in de gebruiksdokumentatie;
  - d. wijzigingen in of fouten, gebreken, onvolkomenheden e.d. in andere hardware of software dan de hardware of software die wij voor u onderhouden;
  - e. uw nalaten om de software tijdig te (laten) onderhouden;
  - f. het gebruik van niet (meer) door ons onderhouden oude versies van de software;
  - g. herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - h. andere oorzaken die niet aan ons toe te rekenen zijn.



## **Artikel 17: Hosting - cloudoplossingen**

1. Bij onze diensten op het gebied van hosting en/of cloudoplossingen is het - wat betreft het gebruik van de servers en/of het dataverkeer - verboden:
  - a. u te gedragen in strijd met de 'netiquette';
  - b. inbreuk te maken op intellectuele eigendom- of andere rechten van derden;
  - c. informatie te verspreiden, toegankelijk te maken of aan te bieden die in strijd is met de Nederlandse wet- en regelgeving. Dit geldt ook voor eventuele banners of reclame van derden op uw website;
  - d. activiteiten te ondernemen die zijn aan te merken als cybercriminaliteit in welke vorm dan ook;
  - e. (overige) illegale activiteiten te ondernemen;
  - f. activiteiten te ondernemen die schadelijk (kunnen) zijn voor de server of andere op het internet aangesloten servers, of derden hiertoe aan te zetten;
  - g. u op een andere wijze schuldig te maken aan een strafbaar feit, waaronder het verspreiden of toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de staatsveiligheid, de openbare orde of de goede zeden dan wel beledigend, bedreigend, haat-zaaiend of discriminerend van aard is.
2. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortkomen uit de wijze waarop u gebruik maakt van onze dienstverlening.
3. Bij (mogelijke) strafbare informatie of strafbare feiten, mogen wij aangifte doen, daarbij alle relevante informatie over u en uw handelen aan de bevoegde instanties geven en ook verder al het mogelijke doen dat deze instanties in het kader van het onderzoek van ons vragen. Is sprake van (herhaalde) gegronde klachten over uw handelen? Dan mogen wij bovendien de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden, de software of data die een inbreuk oplevert ontoegankelijk maken en/of houden of andere maatregelen nemen die volgens ons noodzakelijk zijn om de verboden situatie te beëindigen. Wij informeren u vooraf over een voorgenomen ontbinding of maatregelen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van een aangifte, ontbinding of maatregel.
4. Alleen als wij dat uitdrukkelijk met u overeenkomen omvat bij hosting het ter beschikking stellen van de (server)ruimte het ter beschikking stellen van een specifieke, alleen voor u gereserveerde server. In alle andere gevallen betreft dit een server die u met één of meerdere derden deelt.
5. Wij mogen uw dataverkeer en/of de hoeveelheid opslagruimte limiteren. Overschrijdt u de overeengekomen limiet? Dan mogen wij de hieruit voortvloeiende meerkosten tegen onze gebruikelijke tarieven aan u doorberekenen. Ook mogen wij eventuele schade die wij hierdoor lijden aan u doorberekenen.
6. Wij spannen ons in ervoor te zorgen, dat u zo goed mogelijk gebruik kunt maken van de hosting netwerken die direct of indirect met onze netwerken verbonden zijn, maar wij kunnen niet garanderen dat deze netwerken 24/7 beschikbaar zijn.
7. Als wij constateren dat een (mogelijk) gevaar ontstaat voor het functioneren van:
  - a. onze computersystemen of netwerken of voor het functioneren van computersystemen of netwerken van derden;
  - b. onze dienstverlening via deze computersystemen of netwerken (bijvoorbeeld door overmatig verzenden van gegevens, slecht beveiligde systemen of virussen);mogen wij alle maatregelen nemen om dit gevaar te voorkomen of beperken. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u hierdoor lijdt.
8. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. bent u zelf verantwoordelijk voor het beheer van software (waaronder controle van de instellingen), het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop u de resultaten van deze dienst inzet;
  - b. zorgt u zelf voor de installatie, het inrichten, de parametrisering, het tunen en - indien nodig - het aanpassen van de gebruikte hardware, software en de gebruiksomgeving.

Ook bent u zelf verantwoordelijk voor het bewerkstelligen van de door u gewenste in-operabiliteit;

- c. zijn wij niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie.
9. Alleen als wij dit uitdrukkelijk met u overeenkomen, houdt de overeenkomst voor hosting ook het verzorgen en ter beschikking stellen van back-ups, uitwijk- en recoverydiensten in.
10. Wij mogen onze hostingdienstverlening geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Wij zullen deze buitengebruikstelling niet langer laten duren dan nodig is voor het onderhoud, dit onderhoud - indien mogelijk - buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en de aanvang van het onderhoud - al naar gelang de omstandigheden - plannen in overleg met u.
11. Wij mogen wijzigingen aanbrengen in de inhoud of in de omvang van onze hostingdienstverlening. Als deze wijzigingen voor u een aanpassing in de voor u geldende procedures tot gevolg hebben, informeren wij u tijdig.
12. U zorgt dat u uw eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligt en te allen tijde afdoende antivirus software in werking heeft. Alleen als wij dit uitdrukkelijk overeenkomen, zorgen wij voor de beveiliging. De mate van beveiliging komen wij schriftelijk overeen.
13. Alleen als wij dat overeenkomen, zijn wij verplicht om bij einde van de overeenkomst mee te werken aan het overzetten van de software naar een andere leverancier van hostingdiensten.

#### **Artikel 18: Hardware: levering en installatie**

1. Alleen als wij dit overeenkomen, installeren wij geleverde hardware ook voor u. U zorgt daarbij dat u vóór levering van de hardware een passende installatieplaats inclusief alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, beschikbaar heeft. Onder een “passende installatieplaats” wordt mede begrepen een omgeving die voldoet aan door onze toeleverancier gestelde, gespecificeerde eisen, bijvoorbeeld wat betreft temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d. Desgewenst kunnen wij aan u een prijsopgaaf doen voor het verzorgen van de benodigde faciliteiten.
2. Tenzij wij anders overeenkomen, is in de installatie van hardware niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van software op die hardware of de verplichting tot het uitvoeren van een dataconversie.

#### **Artikel 19: Onderhoud bij hardware**

1. Wij verrichten alleen onderhoud aan de in de overeenkomst nader omschreven hardware. De inhoud en omvang van dit onderhoud en eventuele bijbehorende serviceniveaus zijn ook in de overeenkomst omschreven.
2. U meldt geconstateerde storingen direct na ontdekking, gedetailleerd aan ons. Onder “storing” wordt in dit kader begrepen het niet, of niet zonder onderbreking, voldoen van de hardware aan de door ons of de toeleverancier schriftelijk vastgelegde specificaties. Van een storing is alleen sprake als deze kan worden aangetoond en gereproduceerd.
3. U verleent tijdig alle noodzakelijke of door ons gevraagde medewerking voor het onderhoud. Bijvoorbeeld het tijdelijk staken van het gebruik van de hardware.
4. Voordat u de hardware aan ons beschikbaar stelt voor onderhoud zorgt u dat u van alle in of op de hardware aanwezige software en data een volledige en goedwerkende reservekopie heeft gemaakt.
5. Tenzij wij anders overeenkomen, omvat het onderhoud aan de hardware niet werkzaamheden wegens het onderzoek naar of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met:
  - a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de hardware;
  - b. van buitenkomende oorzaken, zoals gebreken in internet, datawerkverbindingen, spanningsvoorzieningen e.d.;
  - c. (gebreken in) koppelingen met hardware, software of andere zaken die niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen;

- d. wijziging van de hardware anders dan door of namens ons;
- e. het gebruik van de hardware in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met bij de hardware geleverde handleidingen, instructies e.d.;
- f. uw nalaten om de hardware tijdig te (laten) onderhouden;
- g. op de hardware geïnstalleerde software;
- h. andere oorzaken die niet aan ons toe te rekenen zijn.

## **Artikel 20: Klachten**

1. U controleert de geleverde hardware direct na ontvangst of direct bij de installatie en meldt eventuele zichtbare gebreken, beschadigingen, fouten, defecten, afwijkingen in aantallen, typen e.d. op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij gebreke van een vrachtbrief of begeleidende bon meldt u deze klachten binnen 7 dagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd aan ons. Meldt u deze klachten niet tijdig? Dan worden deze zaken geacht in goede staat door u te zijn ontvangen en conform de overeenkomst te zijn geleverd.
2. Overige klachten over de geleverde hardware meldt u direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn - schriftelijk en gemotiveerd aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico.
3. Klachten over geleverde software die zich voordoen na de oplevering meldt u ook direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen 2 dagen na deze oplevering - schriftelijk en gemotiveerd aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico.
4. Klachten over verrichte werkzaamheden of geleverde diensten meldt u ook direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen 30 dagen na uitvoering van de werkzaamheden of levering van de dienst - schriftelijk en gemotiveerd aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico. Bij gebreke van een tijdige klacht, worden de werkzaamheden of diensten geacht conform de overeenkomst te zijn verricht of geleverd.
5. Meldt u een klacht niet tijdig? Dan kunt u geen beroep doen op een overeengekomen garantie.
6. Klachten schorten uw betalingsverplichting niet op. Klachten over een deel van de geleverde zaak of prestatie geven u ook niet het recht de overige overeengekomen zaken of prestaties te weigeren.
7. U stelt ons in staat de klacht te onderzoeken en geeft ons alle hiervoor relevante informatie, bijvoorbeeld foto's van de door u geconstateerde feiten. Is voor het onderzoek retourzending noodzakelijk of moeten wij de klacht ter plaatse onderzoeken? Dan is dit voor uw rekening, tenzij uw klacht achteraf gegrond blijkt te zijn. U draagt altijd het verzend- of transportrisico.
8. Retourzending vindt altijd in overleg plaats, op een door ons te bepalen wijze en - indien mogelijk - in de originele verpakking of emballage.
9. Geen klachten zijn mogelijk over:
  - a. onvolkomenheden in - of eigenschappen van - zaken die inherent zijn aan de aard van de materialen waaruit de zaken vervaardigd zijn;
  - b. in de branche geaccepteerde kleine afwijkingen wat betreft opgegeven capaciteiten, functionaliteiten e.d.;
  - c. software of het resultaat van onze werkzaamheden of dienstverlening als u na (op)levering (technische) wijzigingen heeft aangebracht of de software of dit resultaat geheel of gedeeltelijk heeft bewerkt.
10. Bij een terechte klacht hebben wij de keuze uit kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de zaken, kosteloos herstel van fouten of het alsnog - kosteloos en op de juiste wijze - uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of dienstverlening dan wel een terugbetaling van of korting op de overeengekomen prijs of vergoeding. Als sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.

## **Artikel 21: Garanties**

1. Wij voeren de overeengekomen leveringen en opdrachten naar behoren en conform de in onze branche geldende normen uit, maar:

- a. wij geven geen verdere garantie dan wij uitdrukkelijk met u overeenkomen;
  - b. wij hebben bij onze dienstverlening altijd slechts een inspanningsverplichting, tenzij wij met u uitdrukkelijk een bepaald resultaat zijn overeengekomen.
2. Wij staan tijdens de garantietermijn in voor de gebruikelijke kwaliteit en deugdelijkheid van het (op)geleverde, maar kunnen niet garanderen dat:
    - a. geleverde zaken of het resultaat van onze werkzaamheden of diensten altijd aansluiten bij, gekoppeld kunnen worden met, gebruikt kunnen worden via of kunnen draaien op uw bestaande systemen of netwerken, tenzij wij dit schriftelijk aan u bevestigen;
    - b. de zaken (zoals software) en onze diensten altijd zonder onderbreking zullen werken of beschikbaar zijn noch dat steeds alle fouten hersteld (kunnen) worden. Dit hangt mede af van omstandigheden waarop wij geen invloed hebben, zoals de beschikbaarheid en kwaliteit van internetverbindingen en eventueel overig gebruik dat u gelijktijdig van deze internetverbindingen maakt.
  3. Wij benadrukken dat ontwikkelingen op het gebied van ICT, software, internet e.d. snel gaan. Dit betekent dat het bijna niet te voorkomen is dat beschikbare hardware, software of dienstverlening iets achterloopt op deze ontwikkelingen of soms op punten nog niet voldoet aan actuele wet- en regelgeving. Dit betekent ook dat ontwikkelingen en mogelijkheden van cybercriminelen vaak sneller gaan dan ontwikkelingen in de markt en de beveiliging van hardware, software en dienstverlening in de markt soms achterloopt op deze ontwikkelingen of mogelijkheden bij cybercriminelen. Ondanks al onze inspanningen kunnen wij dus nooit een aanval van hackers of cybercriminaliteit voorkomen.
  4. Tenzij wij anders overeenkomen, geldt het volgende als wij zaken of diensten van derden aan u leveren:
    - a. wij geven bij deze zaken en diensten alleen een garantie, voor zover onze leverancier een garantie geeft. Wij informeren u dan hierover;
    - b. wij baseren ons bij deze zaken en diensten op informatie die de leverancier hierover verstrekt, bijvoorbeeld over de eigenschappen, specificaties e.d. van de zaken.
  5. Wilt u de zaken of het resultaat van onze werkzaamheden gebruiken voor een ander doel of op een andere wijze dan het gebruikelijke doel of de gebruikelijke wijze? Dan garanderen wij alleen dat de zaken en het resultaat hiervoor geschikt zijn als wij dat schriftelijk aan u bevestigen.
  6. U kunt geen beroep doen op de garantie zolang u de voor de zaken, werkzaamheden of dienstverlening overeengekomen prijs of vergoeding nog niet heeft voldaan.

## **Artikel 22: Aansprakelijkheid**

1. Buiten de uitdrukkelijk met u overeengekomen of door ons gegeven garanties, gegarandeerde resultaten, capaciteiten, functionaliteiten of kwaliteitseisen aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid.
2. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en geleden verlies, gemiste besparingen of verlies van goodwill, verdragingschade, personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. U neemt alle noodzakelijke maatregelen om de schade te voorkomen of beperken.
4. Als wij aansprakelijk zijn, is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken of diensten of de verrichte werkzaamheden. Bij duurovereenkomsten is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot het over de laatste 3 maanden of termijnen verschuldigde factuurbedrag.
5. Als - in afwijking van het bepaalde in lid 4 - onze schadevergoedingsplicht in een concrete situatie het factuurbedrag of (bij duurovereenkomsten) het factuurbedrag over de laatste 3 maanden of termijnen overschrijdt, is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat onze verzekeraar in het voorkomende geval uitkeert met een totaal maximum van € 1.000.000,00 per gebeurtenis en een absoluut maximum van € 1.000.000,00 per jaar.
6. Al uw aanspraken op een vergoeding van geleden schade verjaren in ieder geval 6 maanden nadat u bekend bent met - of had kunnen zijn met - de door u geleden schade en ons dus hiervoor had kunnen aanspreken.

7. Bij hosting, cloudoplossingen en overige diensten zijn wij niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als de oorzaak hiervan bij derden ligt (zoals providers). Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade voortkomend uit storingen in een onderliggende infrastructuur voor het dataverkeer die door derden wordt beheerd en in stand gehouden.
8. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als deze schade verband houdt met - of voortkomt uit - door u aan ons voorgeschreven zaken van derden of door u voorgeschreven samenwerkingen met specifieke leveranciers, providers e.d.
9. Ook zijn wij niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit verminking, vernietiging of verlies van data of documenten.
10. Bovendien vrijwaart u ons voor aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als sprake is van een door u aan een derde geleverd product dat mede bestond uit door ons aan u geleverde zaken, tenzij u kunt aantonen dat het gebrek te wijten is aan laatstgenoemde zaken.
11. Wij zijn niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als de schade ontstaat door:
  - a. uw ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met het doel van het (op)geleverde of gebruik in strijd met de door of namens ons verstrekte instructies, adviezen, (gebruiks-)aanwijzingen, handleidingen e.d.;
  - b. uw ondeskundige bewaring (opslag) van de zaken;
  - c. ondeskundig of onvoldoende onderhoud van de zaken of een ondeskundige of onjuiste installatie van de zaken door u of door een - door u ingeschakelde - derde;
  - d. fouten, onvolledigheden, gebreken e.d. in de door of namens u aan ons verstrekte of voorgeschreven informatie;
  - e. uw aanwijzingen of instructies;
  - f. of als gevolg van een keuze van u die afwijkt van ons advies of wat gebruikelijk is;
  - g. of doordat u - of een derde namens u - (reparatie-)werkzaamheden, wijzigingen of bewerkingen aan het (op)geleverde heeft uitgevoerd.
12. Wij zijn ook niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als u ons niet altijd eerst de kans geeft om binnen een redelijke termijn uw klacht op te lossen, voordat u een derde inschakelt of (bijvoorbeeld) zelf herstel- of reparatiewerkzaamheden verricht.
13. In deze - in de leden 11 en 12 genoemde - situaties bent u volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart u ons voor aanspraken van derden.
14. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid of als de beperkingen in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen. Alleen in deze gevallen vrijwaren wij u voor aanspraken van derden.

### **Artikel 23: Betaling**

1. Wij mogen altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling aan u vragen.
2. Tenzij wij anders overeenkomen, betaalt u binnen een vervalttermijn van 14 dagen na de factuurdatum. De juistheid van de factuur staat vast als u niet binnen deze betaaltermijn bezwaar maakt.
3. Heeft u niet (volledig) betaald binnen de betaaltermijn? Dan bent u aan ons de actuele wettelijke handelsrente (conform artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek) verschuldigd.
4. Als uw betaling na aanmaning alsnog uitblijft, mogen wij u bovendien buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.
5. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mogen wij de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde vertragingsrente.
6. Blijft uw betaling uit? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog betaalt of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij hebben dit opschortingsrecht al

voordat u in verzuim bent met uw betaling, als wij dan al gegronde redenen hebben om aan uw kredietwaardigheid te twijfelen.

7. Ontvangen betalingen brengen wij eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en hierna op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij u bij de betaling schriftelijk meldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
8. U mag onze vorderingen niet verrekenen met tegenvorderingen die u op ons meent te hebben. Dit geldt ook als u (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
9. Is sprake van een duurovereenkomst en blijft uw (volledige) betaling uit? Dan stellen wij u schriftelijk in gebreke en geven u daarbij een redelijke termijn om alsnog te betalen. Bedraagt uw betalingsachterstand 3 maanden of termijnen of meer? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog heeft betaald of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij informeren u tijdig over een voorgenomen opschorting of ontbinding. Een opschorting kan bijvoorbeeld betekenen: het blokkeren van de aan u ter beschikking gestelde server(ruimte). Alle schade die u of wij hierdoor lijden en de eventuele kosten van een heraansluiting of het reactiveren van de dienstverlening zijn voor uw rekening.

#### **Artikel 24: Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle zaken die wij aan u leveren, blijven ons eigendom totdat u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Deze betalingsverplichtingen betreffen niet alleen de koopprijs van de zaken, maar ook onze vorderingen:
  - a. voor verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden;
  - b. wegens een toerekenbare tekortkoming van u, zoals een schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. U mag zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust niet verpanden of in de feitelijke macht van een financier brengen.
4. U informeert ons direct, als derden stellen dat zij eigendoms- of andere rechten hebben op de zaken.
5. Zolang u over de zaken beschikt, bewaart u deze zorgvuldig en als ons identificeerbaar eigendom.
6. U zorgt voor een zodanige bedrijfs- of inboedelverzekering, dat de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zijn meeverzekerd. U geeft ons op ons verzoek inzage in de verzekeringspolis en bijbehorende premiebetalingbewijzen.
7. Handelt u in strijd met dit artikel of doen wij om een andere reden een beroep op ons eigendomsvoorbehoud? Dan mogen wij of onze werknemers uw terrein betreden en de zaken terugnemen of aan u verstrekte licenties voor het gebruik van de zaken beëindigen. Dit tast onze rechten op het - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden van de overeenkomst of een vergoeding van onze schade, gederfde winst en rente niet aan.

#### **Artikel 25: Intellectuele eigendomsrechten**

1. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn wij - of is onze leverancier of de oorspronkelijke maker - de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op of voortkomen uit de door ons geleverde hardware, software, diensten en (het resultaat van) onze werkzaamheden, zoals de intellectuele eigendomsrechten (van de broncode of geleverde databases) voor ontwikkelde software. Alleen wij mogen - of onze leverancier mag - deze rechten uitoefenen;
2. Dit betekent - onder meer -, dat u de door ons geleverde of vervaardigde:
  - a. documenten (waaronder onze offertes) niet mag gebruiken buiten de context van de overeenkomst, niet mag vermenigvuldigen, niet mag gebruiken voor het ontvangen van prijsopgaven van derden en ook anderszins niet aan derden mag geven of derden hierin geen inzage mag geven;

- b. zaken of onderdelen hiervan niet mag namaken, wijzigen, reproduceren e.d.; zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 3. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn aan u verstrekte licenties of andere gebruiksrechten niet-exclusief en niet-overdraagbaar, mag u hierop geen sub-licenties verstrekken of deze licenties of gebruiksrechten verpanden.
- 4. Verstreekt u documenten of bestanden aan ons? Dan garandeert u dat deze documenten of bestanden geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. U bent aansprakelijk voor schade die wij door dergelijke inbreuken lijden en vrijwaart ons voor aanspraken van deze derden.
- 5. Wij garanderen dat door ons geleverde diensten, documenten en zaken geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden, zoals auteursrechten. Blijkt op enig moment dat toch sprake is van een dergelijke inbreuk? Dan overleggen wij met u over vervanging of aanpassing van de zaken, documenten of diensten die inbreuk maken, verwerven wij hiervoor een licentierecht of nemen wij het geleverde retour onder terugbetaling van de hiervoor door u betaalde vergoeding (rekening houdend met de gebruikelijke afschrijvingen). Een en ander geeft u geen recht op een (verdere) (schade)vergoeding.
- 6. U heeft alleen recht op de in lid 5 vermelde opties als u ons zodanig op tijd inlicht over de (vermeende) aanspraken van derden (met vermelding van alle bijzonderheden), dat wij onze rechten behoorlijk kunnen verdedigen. Wij vrijwaren u dan tegen de aanspraken van deze derden die voortkomen uit geconstateerde inbreuken, mits u het voeren van verweer en de behandeling van een eventuele rechtszaak aan ons overlaat en ons hierbij alle noodzakelijke medewerking geeft.
- 7. Het bepaalde in de leden 5 en 6 geldt niet voor diensten, documenten en zaken die afkomstig zijn van onze leveranciers of als de aanspraak het gevolg is van het gebruik van onze diensten, documenten of zaken in combinatie met diensten, documenten of zaken die niet door ons geleverd zijn.
- 8. Wij mogen technische maatregelen nemen om onze rechten te beschermen.

#### **Artikel 26: Verbod overname personeel**

- 1. Zowel tijdens de duur van de overeenkomst als binnen een jaar na het eindigen van de overeenkomst is het u verboden om werknemers van ons in dienst te nemen of te bewegen bij u in dienst te treden, zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 2. Bij overtreding van dit verbod verbeurt u een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,00 per overgenomen werknemer aan ons. Dit laat onverlet ons recht op vergoeding van de volledige schade als deze schade hoger is dan genoemd boetebedrag.

#### **Artikel 27: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.**

- 1. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden wanneer u:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of hiervoor een aanvraag is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. op andere wijze de beschikkingsonbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (delen van) uw vermogen verliest.
- 2. U informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 28: Overmacht**

- 1. Als wij jegens u tekortschieten in het nakomen van onze contractuele verplichtingen, kan ons dit niet worden toegerekend als sprake is van overmacht.

2. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht aan onze zijde:
  - a. oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen of dreiging van deze of vergelijkbare omstandigheden;
  - b. verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen;
  - c. bedrijfsstoringen of storingen in onze dienstverlening of de dienstverlening van onze toeleveranciers of providers door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, uitval van internet- of telefoonverbindingen, cybercriminaliteit, stakingen, (maatregelen in verband met) epidemie of pandemie, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.;
  - d. falende dienstverlening van onze leveranciers (zoals Microsoft) in het algemeen;
  - e. door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import- en export belemmerende maatregelen, een (tijdelijk) gebrek aan de benodigde onderdelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
3. Bij overmacht mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze werkzaamheden, diensten of leveringen aanpassen dan wel voor een redelijke termijn opschorten. Wij hoeven dan geen schadevergoeding aan u te betalen.
4. Treedt de overmachtssituatie in nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding van de al uitgevoerde werkzaamheden, dienstverlening of leveringen.

#### **Artikel 29: Annulering - opschorting**

1. Als u de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering annuleert, mogen wij aan u een gefixeerde schadevergoeding berekenen voor:
  - a. alle gemaakte kosten (zoals al speciaal voor u ingekochte hardware);
  - b. onze door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst.Afhankelijk van al verrichte uitvoeringshandelingen en werkzaamheden, al geleverde zaken of diensten en de gemaakte kosten is deze schadevergoeding 20 tot 100% van de overeengekomen prijs of vergoeding.
2. Als u een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, of niet aanwezig bent op het afgesproken tijdstip, mogen wij de daarvoor gereserveerde tijd bij u in rekening brengen.
3. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die uit de annulering voortvloeien.
4. Wij mogen de verschuldigde schadevergoeding verrekenen met alle door u betaalde bedragen en uw eventuele tegenvorderingen.
5. Vraagt u ons de uitvoering van de overeenkomst op te schorten? Dan mogen wij de vergoeding voor alle verrichte werkzaamheden en de geleverde zaken en diensten per direct opeisen en bij u in rekening brengen. Dit geldt ook voor gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en uren die wij of door ons ingeschakelde derden op dat moment al hebben gereserveerd voor de opschortingsperiode.
6. Kosten die wij maken voor het hervatten van de werkzaamheden, leveringen of dienstverlening zijn ook voor uw rekening. Kunnen wij de uitvoering van de overeenkomst na de opschorting niet hervatten? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden.

#### **Artikel 30: Toepasselijk recht - bevoegde rechter**

1. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) sluiten wij uit.
3. Wij leggen geschillen voor aan de rechter die bevoegd is in onze vestigingsplaats. Daarnaast behouden wij ook altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in uw vestigings- of woonplaats.



4. Als u gevestigd of woonachtig bent buiten Nederland, mogen wij het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar u gevestigd bent of woont.

Datum: 12 november 2024