

# Algemene voorwaarden Bedrijf

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Bedrijf ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Bedrijf en Klant. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Bedrijf alleen bindend indien en voor zover deze door Bedrijf uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

Met een hoofdletter geschreven termen hebben de betekenis zoals in het laatste artikel vermeld.

## Artikel 1. Contractsluiting

1.1. Klant kan de Diensten aanvragen door een aanvraagformulier, dat van de Bedrijf Website te downloaden is, in te vullen en ondertekend op te sturen. Deze aanvraag is bindend. De Overeenkomst ontstaat op het moment van verzending van het bericht van Bedrijf met de bevestiging en acceptatie van de aanvraag.

1.2. Indien Klant een consument is, heeft Klant gedurende een termijn van veertien dagen vanaf het moment waarop de bestelling is gedaan om de Overeenkomst Schriftelijk en kosteloos te ontbinden.

## Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst

2.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Bedrijf deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen.

2.2. Bedrijf zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Bedrijf biedt echter geen garantie over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een zodanig aangegeven Service Level Agreement (SLA).

2.3. Door Bedrijf opgegeven termijnen voor levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar de toepasselijke SLA termijnen stelt die niet anderszins als resultaatsverbintenis kunnen worden opgevat.

2.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Bedrijf het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Klant, tenzij anders overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

2.5. Indien zulks is overeengekomen, zal Bedrijf Klant toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het Account van Klant of een door Klant aangemaakt Account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Klant te zijn geschied. Indien Klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Klant dit zo spoedig mogelijk aan Bedrijf te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

2.6. Bedrijf zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon, tijdens reguliere kantooruren, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt.

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

## Artikel 3. Verplichtingen van Klant

het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Bedrijf gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Bedrijf mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant.

4.6. Wanneer Bedrijf een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Klant, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Bedrijf Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Klant zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Bedrijf zal besluiten hoe te handelen.

4.7. Indien Bedrijf van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij . Bedrijf zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. Bedrijf zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

4.8. Bedrijf is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten.

4.9. Hoewel Bedrijf ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden naar klachten over Klant, is Bedrijf nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.

4.10. Het is Klant toegestaan om de Diensten door te leveren (te "resellen"), echter uitsluitend in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van Klant en onder de naam van Bedrijf als toeleverancier of onderaannemer kenbaar te maken. Klant dient Bedrijf te vrijwaren van alle claims door zijn afnemers. Bedrijf mag ook bij overtredingen van deze algemene voorwaarden door die afnemers onverkort optreden.

## **Artikel 5. Aanvraag van domeinnamen**

5.1. Bedrijf levert geen diensten op het gebied van registratie van domeinnamen. Klant is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van domeinnamen en koppelen van domeinnamen aan Diensten die bij Bedrijf worden afgenomen.

## **Artikel 6. Opslag- en datalimieten**

6.1. Bedrijf kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Klant mag of feitelijk kan gebruiken op het gebied van de Diensten.

6.2. Mocht Klant de geldende limieten overschrijden, dan kan Bedrijf na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Klant betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, volgens de daarvoor in de prijslijst geldende bedragen.

6.3. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

## **Artikel 7. Rechten van intellectueel eigendom**

7.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door Bedrijf ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Bedrijf of diens licentiegevers.

7.2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Klant zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.

toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Bedrijf van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Bedrijf, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die Klant onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan zes (6) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant in de laatste zes (6) maanden heeft betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan tienduizend (10.000) euro (exclusief btw).

10.3. Bedrijf is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

10.4. De aansprakelijkheid van Bedrijf wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Bedrijf onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Bedrijf ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Bedrijf in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 30 dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door Bedrijf.

10.5. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen kunnen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Bedrijf.

10.6. Klant is jegens Bedrijf aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een van hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart Bedrijf tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant met naleving van de gedragsregels in artikel . Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

## **Artikel 11. Overmacht**

11.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

11.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Klant het gebruik heeft voorgeschreven; stakingen; oorlogen, terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

11.3. Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden 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.

## **Artikel 12. Geheimhouding**

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

termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging.

15.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt via een elektronisch ticketsysteem, of een ander kanaal waarvan Bedrijf kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Klant. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

15.3. Indien Klant een wijziging niet wil accepteren, dient Klant dit binnen twee weken na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Bedrijf. Bedrijf kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Bedrijf daarop de wijziging niet intrekt, kan Klant tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

15.4. Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, voor boven algemene bepalingen die op alle diensten betrekking hebben. Nadere afspraken tussen Bedrijf en Klant prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze Schriftelijk zijn en het uitdrukkelijk is bepaald, of onmiskenbaar de bedoeling van beide partijen was.

## Artikel 16. Overige bepalingen

16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

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

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

16.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsveranderingen op de Bedrijf Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typfouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

16.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Bedrijf vormen volledig bewijs van stellingen van Bedrijf en de door Bedrijf ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

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

16.7. Iedere partij is steeds gemachtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende partij.

## Artikel 17. Definities van gebruikte termen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Bedrijf:** het bedrijf Bedrijf NV, gevestigd te Plaats en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 12345678.

**Bedrijf Website:** de website van Bedrijf, bereikbaar via het domein [www.bedrijf.voorbeeld](http://www.bedrijf.voorbeeld).

**Abonnement:** de Overeenkomst waarbij één of meer der partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hostingcontract van 12 maanden).

**Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Klant opgeslagen bestanden