

LEVERINGSVOORWAARDEN EN BETALINGSCONDITIES

ARTIKEL 1. ALGEMENE BEPALINGEN

1.1. De navolgende voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Pazion, hierna te noemen "Leverancier", op alle door Leverancier gesloten overeenkomsten en op alle door Leverancier verrichte handelingen en/of diensten. Deze voorwaarden zullen worden geacht aan een opdrachtgever bekend te zijn en tussen Leverancier en opdrachtgever te zijn overeengekomen, zodra opdrachtgever enig geschrift heeft ontvangen, waarop wordt verwezen naar deze voorwaarden.

1.2. Van deze voorwaarden afwijkende nadere overeenkomsten of bepalingen, zijn alleen verbindend indien deze door Leverancier schriftelijk zijn bevestigd aan opdrachtgever. Eventueel bij een overeenkomst overeengekomen, van deze voorwaarden afwijkende, bepalingen geven de opdrachtgever geen recht op toepassing van die bepalingen bij toekomstige opdrachten. Onder "opdrachtgever" wordt verstaan degene die aan Leverancier werkzaamheden opdraagt (c.q. Leverancier verzoekt een offerte uit te brengen ofwel een product of dienst afneemt).

Artikel 1.3. Leverancier heeft het recht om bij een overeenkomst waarbij een vast bedrag als prijs overeengekomen is de overeenkomst te herzien indien tijdens de uitvoering blijkt dat zich nieuwe vereisten voordoen die haar niet bekend waren bij het akkoord gaan met de offerte, ongeacht of Leverancier deze vereisten had kunnen of had moeten kennen. Onder herzien wordt verstaan het beëindigen van de werkzaamheden waarbij gemaakte kosten worden doorberekend of de meerprijs in rekening brengen aan opdrachtgever. In alle gevallen zal Leverancier eerst overleg voeren met opdrachtgever.

ARTIKEL 2. AANBIEDINGEN EN TARIEVEN

2.1. Offertes zijn vrijblijvend tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en zijn dertig dagen geldig. Indien opdrachtgever na die periode meldt akkoord te zijn, komt een overeenkomst slechts tot stand indien Leverancier schriftelijk meldt alsnog akkoord te zijn.

2.2. Alle offertes zijn gebaseerd op de lonen en tarieven, geldend op de dag dat zij uitgebracht zijn, terwijl de prijzen exclusief BTW zijn. Prijsverhogingen, als gevolg van gewijzigde belastingen, sociale lasten of wettelijke maatregelen, opkomende na het tijdstip van de offerte doch voor het tijdstip van de levering of dienstverlening, worden door Leverancier aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

2.3. Indien niet binnen dertig dagen nadat Leverancier een offerte heeft uitgebracht, op basis daarvan een opdracht aan Leverancier is verstrekt, is degene aan wie de offerte is uitgebracht verplicht op eerste verzoek van Leverancier de bij de offerte behorende ontwerpen, modellen en software franco aan Leverancier te retourneren. Bij gebreke van zodanige terugzending is Leverancier gerechtigd aan degene aan wie de offerte is uitgebracht de voor het samenstellen van die offerte gemaakte kosten in rekening te brengen.

2.4. Voor een architectuurontwerp van een informatiesysteem dan wel andere ontwerpen, worden de kosten voor het maken van de nodige ontwerpen afzonderlijk in rekening gebracht, ongeacht of een en ander tot een (verdergaande) opdracht leidt. Leverancier is gerechtigd om in dat geval een uurtarief te berekenen, vermeerderd met aan derden betaalde kosten, tenzij uitdrukkelijk een vaste prijs is overeengekomen.

ARTIKEL 3. RECHTEN OP PRODUCTIES

3.1. Het auteursrecht en andere rechten van intellectuele of industriële eigendom van alle door Leverancier vervaardigde producties, blijft eigendom van Leverancier. De door Leverancier ontworpen producties blijven het onvervreemdbaar eigendom van Leverancier en mogen zonder schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd, vermenigvuldigd of op andere wijze worden gebruikt of aan derden ter beschikking worden gesteld. Het auteursrecht van door Leverancier bij derden ingekochte producties blijft eigendom van deze derden.

3.2. Indien Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Bij overdracht van de auteursrechten behoudt Leverancier de bevoegdheid om de aan de ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ideeën, ontwerpen, werken, en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. In het geval van producties in de vorm van software mag Leverancier voorts componenten daaruit hergebruiken in andere softwareproducten en deze leveren aan derden, zolang deze maar niet substantieel dezelfde functionaliteit bieden als het over gedragene.

3.3. Indien voor het gebruik van door Leverancier geleverde software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Leverancier opdrachtgever hierover tijdig informeren. Opdrachtgever zal deze licenties zelf afnemen en zorg dragen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden betreffende installatie en onderhoud van deze software.

3.4. Leverancier behoudt te allen tijde het eigendom op alle door haar aan opdrachtgever afgeleverde producten totdat al haar vorderingen op een opdrachtgever, uit welke hoofde ook, volledig zullen zijn voldaan. Leverancier is te allen tijde gerechtigd zonder tussenkomst van de rechtbank alle aan opdrachtgever afgeleverde en zich daar bevindende doch Leverancier nog in eigendom toebehorende goederen terug te nemen.

ARTIKEL 4 AANSPRAKELIJKHEID

4.1 Leverancier is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Leverancier weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Leverancier kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook.

4.2. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Leverancier slechts aansprakelijk voor het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor drie maanden. Deze maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

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

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

4.5 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan opdrachtgever geleverde producten en diensten van Leverancier.

- 4.6 Gezien het op het internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. Leverancier kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Leverancier is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
- 4.7. Leverancier is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, hardware, software in enigerlei vorm, die Leverancier door of namens de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
- 4.8 Wijzigingen in de gegevens van opdrachtgever dient opdrachtgever schriftelijk mede te delen aan Leverancier. Als opdrachtgever dit niet doet, is opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die Leverancier als gevolg daarvan lijdt.

ARTIKEL 5. WIJZIGINGEN IN EEN OPDRACHT EN CORRECTIES

- 5.1. Indien een opdrachtgever wijziging wenst in de uitvoering van een verstrekte opdracht, is Leverancier tot uitvoering hiervan slechts verplicht, indien en voor zover zulks in verband met de stand van de werkzaamheden, met derden gesloten overeenkomsten en de overeengekomen levertijd, redelijkerwijs nog mogelijk is. In dat geval is de opdrachtgever verplicht aan Leverancier door haar reeds gemaakte kosten, ook indien deze voor de uitvoering van de opdrachtgever in haar definitieve vorm nodeloos zijn gemaakt, te vergoeden. In geen geval zal de opdrachtgever, die een opdracht heeft gewijzigd terwijl Leverancier reeds met de uitvoering daarvan was begonnen, enige prijsreductie of schadevergoeding kunnen vorderen op grond van het feit dat deze wijziging niet volledig, of niet tijdig is gerealiseerd.
- 5.2. Indien een opdrachtgever de opdracht wenst te wijzigen aldus dat de kosten daarvan worden verminderd, zal het bedrag van die vermindering tegelijk met de wijziging tussen partijen moeten worden overeengekomen. Bij gebreke vandien is Leverancier slechts verplicht tot een prijsvermindering welke gelijk is aan door Leverancier aan derden minder betaalde kosten.
- 5.3. Indien een opdrachtgever de levertijd van een opdracht wenst te bekorten, is Leverancier gerechtigd de daaraan verbonden hogere kosten boven de overeengekomen prijs in rekening te brengen.
- 5.4. Leverancier behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving aan opdrachtgever. Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.
- 5.5. Indien een opdrachtgever opdracht annuleert, is opdrachtgever alle door Leverancier gemaakte onkosten verschuldigd, ook kosten van acquisitie worden hieronder verstaan.

ARTIKEL 6. OPLEVERING EN AANVAARDING

- 6.1. Levertijden worden door Leverancier bij benadering opgegeven. Indien een vaste levertijd schriftelijk is overeengekomen zal het niet tijdig leveren aan de opdrachtgever geen recht tot schadevergoeding geven, tenzij de overschrijding van de levertijd te wijten is aan grove nalatigheid van Leverancier. In dat geval is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot ten hoogste het bedrag waarvoor de opdracht is verstrekt.
- 6.2. Leverancier draagt zorg voor geleverde software, opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor eventueel gewenste (eind)gebruikers testen ten behoeve van acceptatie.
- 6.3. Leverancier heeft het recht om een project welke aangenomen is als fixed price te herzien als tijdens de loop van het project blijkt dat zich nieuwe vereisten voordoen die niet bekend waren tijdens het akkoord van de offerte, los van het feit of deze konden worden voorzien. Dit herzien kan betekenen het project staken waarbij gemaakte kosten worden doorberekend of de extra kosten in rekening brengen aan de klant.
- 6.4. Indien de overeenkomst (mede) strekt tot creatie of aanpassing van een werk of product, dient opdrachtgever binnen 14 dagen na oplevering het resultaat te evalueren en goed of af te keuren. Bij afkeuring dient duidelijk omschreven te zijn waarop wordt afgekeurd, zodat Leverancier in staat is afgekeurde op te lossen. Indien opdrachtgever niet binnen gestelde periode deze (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn goedgekeurd.
- 6.5. Indien opdrachtgever een resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Leverancier zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens eenzelfde periode om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 6.6. Indien opdrachtgever ook na een redelijk aantal revisies of motivaties het resultaat blijft afkeuren, is Leverancier gerechtigd de overeenkomst te annuleren. Opdrachtgever krijgt in dat geval een volledige restitutie van de voor de afgekeurde resultaten betaalde prijs. De prijs voor reeds goedgekeurde aspecten blijft verschuldigd. Leverancier kan slechts ontbinden na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is.
- 6.7. Indien oplevering in fasen wordt verricht, dient opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

ARTIKEL 7. GARANTIE

- 7.1. Leverancier staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde product gedurende een periode van 3 maanden na (op)levering.
- 7.2. Leverancier staat er niet voor in dat het product goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers, eventuele andere programmatuur en apparatuur tenzij anders is overeengekomen.
- 7.3. Opdrachtgever aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een product het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
- 7.4. Gebreken en tekortkomingen aan de door Leverancier geleverde producten die onder de garantie vallen, dienen schriftelijk te worden gemeld bij Leverancier.
- 7.5. Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van het product of gebreken in de technische werking van het product binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 7.6. Het herstel wordt gratis uitgevoerd binnen de overeengekomen periode, tenzij het product in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 7.7. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever, het product geen gebreken bevat of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
- 7.8. De herstelverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in het product aanbrengt of laat aanbrengen welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 7.9. Het nakomen van de garantieverplichtingen door Leverancier geldt als enige en algehele schadevergoeding. Elke verdere aansprakelijkheid, uit welke hoofde ook, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

7.10. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij anders is overeengekomen.

7.11. Leverancier heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 7.1 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudscontract is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

7.12. Alle garantieaanspraken vervallen in het geval:

- a. er zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming door Leverancier nabewerkingen, wijzigingen of reparaties door Opdrachtgever of derden -niet ingeschakeld door Leverancier-zijn uitgevoerd;
- b. het geleverde door Opdrachtgever is gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het bestemd is;
- c. het geleverde niet goed en op de gebruikelijke wijze is onderhouden en/of;
- d. het geleverde ondeskundig of niet conform de bestemming is gebruikt;
- e. Opdrachtgever in gebreke blijft met de voldoening van enige (contractuele) verplichting jegens Leverancier.

ARTIKEL 8. BETALINGEN

8.1. Bij akkoord van opdracht heeft Leverancier de bevoegdheid 50% van het geoffreerde bedrag vooraf te factureren.

8.2. Indien een opdracht in gedeelten wordt uitgevoerd heeft Leverancier het recht voor elke deellevering te factureren. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dienen facturen van Leverancier te worden voldaan binnen 14 dagen na dagtekening. Indien een factuur niet tijdig op de vervaldatum wordt voldaan, is de opdrachtgever aan Leverancier een rente van 5 procent per maand over het bruto factuurbedrag verschuldigd, waarbij gedeelten van een maand voor een volle maand worden gerekend.

8.3. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Leverancier gerechtigd de gehanteerde tarieven jaarlijks of bij iedere verlenging van de overeenkomst te verhogen. Leverancier zal opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

8.4. Niet betaling van een factuur op de vervaldag heeft tengevolge dat eventuele andere facturen van Leverancier waarvan de betalingstermijn nog niet is verstreken, ineens geheel opeisbaar zijn, zonder dat daarvoor een sommatie of ingebrekestelling is vereist.

8.5. Leverancier is bevoegd bij wijzigingen in de zakelijke gesteldheid van een opdrachtgever nog lopende opdrachten terstond te annuleren dan wel voor de verdere uitvoering daarvan zekerheid te verlangen, zonder dat de opdrachtgever enige aanspraak op schadevergoeding kan maken.

8.6. Indien een factuur niet op de vervaldag wordt voldaan en Leverancier andere opdrachten of diensten van dezelfde opdrachtgever in uitvoering heeft, is Leverancier bevoegd die opdrachten of diensten te annuleren respectievelijk zijn werkzaamheden of dienstverlening te staken, zonder dat betrokken opdrachtgever aanspraak op schadevergoeding kan maken.

8.7. Voorts is opdrachtgever gehouden Leverancier te vergoeden alle kosten, die Leverancier maakt ter incasso van de openstaande bedragen: met name komen te zijnen laste: declaraties van advocaten en procureurs, zowel in als buiten rechte (ook voorzover zij door de rechter geliquideerde bedragen te boven gaan), kosten van deurwaarders, zaakwaarnemers en incassobureaus; de buitengerechtelijke kosten van deze derden worden gefixeerd op 15 % van de hoofdsom zulks met een minimum van Euro 150,-; te zijnen laste komen eveneens de kosten van faillissementsaanvragen, alsmede opslagkosten ingeval van opschorting van levering; Leverancier hoeft niet aan te tonen dat geclaimde inningskosten door Leverancier zijn gemaakt.

ARTIKEL 9. BEPALINGEN OMTRENT HOSTING

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

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

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

9.3. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle juridische claims met betrekking tot de door opdrachtgever opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke. Voorts is Leverancier gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van opdrachtgever af te geven aan een derde met een claim op grond van lid 2, mits de juistheid van de claim in redelijkheid vaststaat.

9.4. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de hierboven bedoelde dienstverlening. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de gebruikelijke bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die Leverancier hanteert. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.

9.5. Indien Leverancier een vermoeden krijgt dat opdrachtgever de hierboven gestelde verboden overtreedt, is Leverancier gerechtigd maatregelen te nemen. Leverancier hoeft daarover geen overleg te voeren met opdrachtgever. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van dergelijk handelen van Leverancier.

9.6. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) email verkeer namens of door opdrachtgever.

ARTIKEL 10. DOMEINNAMEN EN IP-ADRESSEN

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

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

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

- 10.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door opdrachtgever.
- 10.5. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verliezen door opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.
- 10.6. Indien Leverancier een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van opdrachtgever, zal Leverancier medewerking verlenen aan verzoeken van opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
- 10.7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.
- 10.8. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de opdrachtgever, bijvoorbeeld door niet betalen factuur, zulks echter uitsluitend voor de duur dat opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 10.9. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van opdrachtgever is Leverancier gerechtigd de domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

ARTIKEL 11. BESCHIKBAARHEID VAN SYSTEMEN

- 11.1. Indien de overeenkomst mede strekt tot dienstverlening via systemen en/of netwerken van Leverancier, zoals bij hosting, software-as-a-service of application service provisioning, zal Leverancier zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door opdrachtgever opgeslagen gegevens te realiseren.
- 11.2. Leverancier biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen in de offerte of in een als zodanig aangeduide Service Level Agreement.
- 11.3. Leverancier zal regelmatig reservekopieën (backups) maken van door opdrachtgever op systemen van Leverancier opgeslagen gegevens, en deze op verzoek aan opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.
- 11.4. Leverancier zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de diensten niet ten goede komt.
- 11.5. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van Leverancier of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen of netwerken. Het is opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Leverancier, op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige klanten van Leverancier of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Leverancier zal opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- 11.6. Indien naar het oordeel van Leverancier hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

ARTIKEL 12. ONDERHOUDSCONTRACT

- 12.1. Een onderhoudscontract is een overeenkomst waarbij opdrachtgever door betaling van facturen een aantal uur ("onderhoudstegoed") opbouwt bij Leverancier, waaruit later de uitvoering van werkzaamheden door Leverancier bekostigd kan worden.
- 12.2. Een onderhoudscontract wordt aangegaan voor een periode van 6 maanden vanaf het moment van ondertekening.
- 12.3. Een onderhoudscontract wordt stilzwijgend met 6 maanden verlengd na afloop van de looptijd conform alle in deze overeenkomst vermelde normale voorwaarden tenzij een van de partijen het onderhoudscontract beëindigt overeenkomstig de bepalingen in artikel 13.
- 12.4. Het voor een onderhoudscontract opgebouwde tegoed wordt door Leverancier aan het begin van elke maand beperkt tot het aantal overeengekomen supporturen die zijn overeengekomen plus eventueel niet gebruikte supporturen van de vorige maand. Niet gebruikte supporturen van meer dan 1 maand oud komen te vervallen.
- 12.5. De kosten van een onderhoudscontract moeten vooraf, binnen 14 dagen na factuurdatum van het contract worden voldaan.
- 12.6. Onderhoudstegoeden worden vastgesteld als uren. Een prijswijziging van Leverancier heeft daardoor geen gevolg in het resterende tegoed.
- 12.7. Indien een update meer werktijd vergt dan de uit dit contract resterende van die maand, dient vergoed te worden tegen het normale in dat jaar geldende uurtarief van Leverancier. Extra uren altijd pas na overleg met u.
- 12.8. Wanneer een update door overmacht, ziekte of vakantie niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd en u hierdoor verlies of schade hebt geleden, kan Leverancier hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

ARTIKEL 13. DUUR EN OPZEGGING

- 13.1. Indien de overeenkomst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van één maand, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.
- 13.2. Indien de overeenkomst strekt tot ontwikkeling van programmatuur of andere werken, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de offerte aangegeven duur of totdat de werken ontwikkeld en aanvaard zijn. Tenzij anders wordt overeengekomen kan de overeenkomst in deze situatie niet tussentijds worden beëindigd.
- 13.3. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Leverancier gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van opdrachtgever op te heffen. Leverancier is niet verplicht in dat geval een kopie van deze gegevens te verschaffen.
- 13.4. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.5. Indien opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van opdrachtgever wordt gelegd, opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of

rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

ARTIKEL 14. PERSOONSgegevens

14.1 (Persoons)gegevens van Opdrachtgever in de systemen van Leverancier, zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij dit op enige wijze anders is bepaald bij wet of overeenkomst.

14.2. De Opdrachtgever beschikt over persoonsgegevens van diverse betrokkenen en is Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

14.3. De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt de vormen van verwerking van deze persoonsgegevens en wil deze laten verrichten door Leverancier, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke doel en middelen aanwijst en dat Leverancier daarom als Verwerker wordt gekwalificeerd in de zin van de AVG.

14.4. Dat de artikelen 14 tot en met 25 worden gekwalificeerd als een Verwerkersovereenkomst.

ARTIKEL 15. DOELEINDEN VAN VERWERKING

15.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te werken. Verwerking zal uitsluitend plaats vinden in het kader van de uitvoering van de levering van producten en diensten in het kader van de onderliggende overeenkomst en de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

15.2. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen, en de rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke jegens betrokkenen, zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG, voor zover deze gegevens niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst of de onderliggende overeenkomst zijn genoemd.

15.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en / of de betreffende betrokkenen.

15.4. Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen onder de Wbp valt, en dat er aldus geen melding bij de AP is vereist.

ARTIKEL 16. VERPLICHTINGEN VERWERKER

16.1. Ten aanzien van de in artikel 15 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

16.2. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

16.3. Het is de Verwerker toegestaan om andere Verwerkers in te schakelen. De Verwerkingsverantwoordelijke zal hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

ARTIKEL 17. DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens

17.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden.

17.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of landen het gaat.

ARTIKEL 18. VERDELING VAN DE VERANTWOORDELIJKHEID

18.1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.

18.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind) verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

18.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

ARTIKEL 19. BEVEILIGING

19.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

19.2. Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- Logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden;
- Encryptie (versleuteling) van wachtwoorden;
- Beperkte fysieke toegang tot de servers waar de persoonsgegevens zijn opgeslagen;
- Secured communicatie met server (HTTPS/SSL).

19.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

19.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

ARTIKEL 20. MELDPLICHT

20.1. In het geval van een beveiligingsinbreuk en/of een datalek in de zin van artikel 33 AVG zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover zonder onredelijke vertraging informeren.

20.2. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke waar mogelijk bijstaan in het nakomen van zijn verantwoordelijkheden jegens

de toezichhoudende autoriteit en/of betrokkenen zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Voor deze werkzaamheden zal een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht, tenzij in de Onderliggende Overeenkomst anders is overeengekomen.

ARTIKEL 21. AFHANDELING VERZOEKEN VAN BETROKKENEN

21.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, rectificatie, wissing en/of beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 15 – 19 AVG, richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek zelf afhandelen voor zo ver hij dit zelf kan doen. Hij zal Verwerkingsverantwoordelijke van het verzoek op de hoogte te stellen.

21.2. Verwerker mag de kosten voor de afhandeling van het verzoek doorbelasten aan Verwerkingsverantwoordelijke.

ARTIKEL 22. GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID

22.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen.

22.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te vertrekken.

ARTIKEL 23. AUDIT

23.1. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke de medewerking verlenen die nodig is voor de in artikel 28 lid 3 onder h AVG bedoelde verantwoordingsplicht. Voor deze werkzaamheden zal een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht, tenzij in de Onderliggende Overeenkomst anders is overeengekomen.

ARTIKEL 24. AANSPRAKELIJKHEID

24.1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van de Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan het bedrag, dat wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Verwerker.

24.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade") of personen;
- redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker er toe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

24.3. De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is. Onder indirecte schade valt in ieder geval gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of schade door verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.

24.4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.

24.5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

24.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

ARTIKEL 25. DUUR EN BEËINDIGING

25.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand nadat overeenkomst is getekend en is ontvangen.

25.2. De Verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van de overeenkomst en eindigt zodra de onderliggende overeenkomst eindigt.

25.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker alle persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke die bij haar aanwezig zijn deze en eventuele kopieën daarvan binnen redelijke termijn vernietigen.

ARTIKEL 26. SLOTBEPALINGEN

15.1. De titels boven de artikelen van deze algemene voorwaarden hebben geen zelfstandige betekenis en ze zijn niet van invloed op de uitleg van de artikelen.

15.2. Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.3. Geschillen worden, voor zover niet in der minne op te lossen, voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waaronder Leverancier ressorteert.

15.4 Leverancier heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde Algemene Voorwaarden op bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren.