

Algemene Voorwaarden Developmanager

Nieuwste publicatie op 20 September 2017

Artikel: 1 Definities

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij **Jeffo Ray** gevestigd te Arnhem (KvK nummer: 64015769), mede handelend onder de handelsnamen **Developmanager** en **Fest Dance** diensten en producten levert, zoals onder meer omschreven in artikel 4.1, ten behoeve van Afnemer. In aanvulling op deze Algemene Voorwaarden kunnen Product Specifieke Voorwaarden worden vastgesteld, welke van overeenkomstige toepassing zijn. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over Algemene Voorwaarden worden eveneens bedoeld de Product Specifieke Voorwaarden alsmede de Bewerkerovereenkomst, indien en voorzover van toepassing.

1.2 In deze Algemene Voorwaarden hebben begrippen met een hoofdletter de navolgende betekenis:

- **Acceptatie:** de goedkeuring door Afnemer van de door Leverancier op grond van deze Overeenkomst verrichte prestaties.
- **Afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Leverancier een overeenkomst wenst af te sluiten of heeft gesloten.
- **Beheer dan wel Beheren:** het nemen van maatregelen gericht op de instandhouding van de Website en het voorkomen van Incidenten.
- **Contentmanagement:** het beheren van de inhoud en lay-out van de website.
- **Domeinnaamregistratie:** het door of via Leverancier laten registreren van een domeinnaam en/of IP adres.
- **Dienstverlening:** het geheel van hostingwerkzaamheden, domeinnaamregistraties en webdesign van Leverancier ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst.
- **Documentatie:** alle door Leverancier aan Afnemer in samenhang met de Software en Hardware geleverde documenten waarin de technische- en/ of functionele specificaties van de Software en/of Hardware en/of de handleiding tot gebruik van de Software en/of Hardware zijn opgenomen.
- **Drukwerk:** alle middelen die informeren, voorlichten over of promotie maken voor het beleid, de organisatie of de Producten van Afnemer.
- **Gebrek:** aantoonbare afwijking in een Product of een Dienst ten opzichte van de daarvoor geldende Specificaties.
- **Hosting:** de activiteiten van Leverancier zoals beschreven in artikel 4.1 om een Website door middel van de Netwerkconfiguratie via het internet toegankelijk te maken.
- **Huisstijlontwikkeling:** de ontwikkeling van de externe visuele presentatie van een bedrijf door middel van o.a. eigen briefpapier, logo, vervolgpapier, enveloppen, visitekaartje(s) en/of website(s).
- **Incidenten:** een reproduceerbare en aantoonbare storing die ertoe leidt dat de Website niet beschikbaar is en die niet het gevolg is van fouten in de (Programmatuur) van de Website.
- **Leverancier:** de besloten vennootschap Developmanager, gevestigd te Arnhem, Nederland, die via Websites en/of Diensten (al dan niet van derden) ter beschikking stelt of daarover informatie verschaft of met wie Afnemer ter zake van die Producten en/of Diensten een Overeenkomst heeft gesloten. Onder Leverancier kan mede worden begrepen een aangewezen reseller.

- **Locatie:** de fysieke plaats waar de Netwerkconfiguratie zich bevindt en welke locatie in ieder geval is voorzien van een brandblusinrichting, airconditioning, beveiligingsmaatregelen, (nood)stroomvoorziening en telecommunicatieverbindingen naar het internet.
- **Netwerkconfiguratie:** de apparatuur die op de te Hosten (zie Hosting) website zal worden geïnstalleerd en bijbehorende besturingsprogrammatuur en beveiligingsprogrammatuur.
- **Ondersteuning:** het verlenen van (telefonische) assistentie door medewerkers van Leverancier.
- **Overeenkomst:** de Algemene Voorwaarden, alsmede een (bestel)formulier en/of enige andere conform de Algemene Voorwaarden rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing verklaarde bepaling of uiting.
- **Partij:** iedere partij bij de Overeenkomst.
- **Product:** ieder op grond van de Overeenkomst door of via de Websites van Leverancier ter beschikking te stellen, te leveren of geleverd goed of op grond van de verkeersopvattingen daarmee gelijk te stellen product of dienst, waaronder mede begrepen Programmatuur & Apparatuur.
- **Programmatuur:** programma's in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende website(s) en documentatie.
- **Registry:** een Registry is de organisatie welke houdergegevens, administratieve contactpersonen en technische contactgegevens in een database in beheer heeft. De Registry beheert de registraties van de domeinnamen onder het TLD.
- **Specificaties:** alle technische en functionele eigenschappen van de Software en/of Hardware die zijn vervat in de Documentatie en/of in een ander document geaccordeerd door Leverancier en Afnemer.
- **Startdatum:** datum vanaf wanneer de overeenkomst van kracht is.
- **TLD:** Afkorting voor: Top Level Domain. Dit is het meest rechtse deel van een domeinadres na de punt. Deze lettercombinatie verwijst naar een land (.nl voor Nederland) of type organisatie (.com voor een commercieel bedrijf, .net voor een openbaar netwerk).
- **Website:** de website te vinden op de domeinnaam: www.developmanager.nl andere in beheer van Leverancier zijnde websites waarop zij onder meer haar Diensten en Producten aan derden ter beschikking stelt, dan wel een (onderdeel van een) website welke in opdracht van Afnemer wordt ontwikkeld door Leverancier en/of door haar ingeschakelde derden.
- **Website ontwikkeling:** het door Leverancier voor de Afnemer ontwikkelen en plaatsen van een website en/of (mobiele) applicatie op het netwerk van Leverancier of andere netwerken en alle daarmee samenhangende activiteiten zoals aanmelding bij zoekmachines en promotie.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle (rechts)handelingen tussen Leverancier en Afnemer, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot, of niet in verband staan met, een Overeenkomst.

2.2 De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op ieder gebruik door Afnemer c.q. bezoeker van de Website.

2.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere Algemene (inkoop)Voorwaarden uitgesloten.

2.4 In verband met de specifieke aard van een bepaalde overeenkomst kan in die Overeenkomst worden afgeweken van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

3.1 Uitingen van Leverancier op de Website met betrekking tot het ter beschikking stellen van Diensten gelden als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende Diensten. De Overeenkomst komt tot stand indien de Leverancier dit bevestigt. Bevestiging kan elektronisch (bijvoorbeeld via de Website, per e-mail, telefoon of middels SMS dan wel vergelijkbare technologieën) of, indien zulks is overeengekomen, schriftelijk (per fax of brief) plaatsvinden. Bevestiging van de Leverancier wordt eveneens geacht te hebben plaatsgevonden indien Afnemer toegang tot diensten van Leverancier krijgt via de Website.

3.2 Afnemer plaatst in beginsel een bestelling via internet waarin zij verklaart akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden. Afnemer gaat er mee akkoord dat domeinnamen en overige producten direct geregistreerd en geleverd worden. Leverancier is gerechtigd te wachten met levering totdat betaling is ontvangen, zonder opgaaf van reden. Bestellingen mogen ook tot stand komen indien Afnemer een telefonische opdracht of opdracht via internet geeft en zich daarbij identificeert door middel van een door Leverancier verstrekt wachtwoord of het wachtwoord dat op het bestelmoment het juiste wachtwoord is voor het controlpanel van het account van Afnemer.

3.3 Spelfouten in domeinnamen die tot stand zijn gekomen door een (telefonische) bestelling zijn voor risico en rekening van Afnemer.

Artikel 4: Voorwerp van de overeenkomst

4.1. Indien Afnemer hostingdiensten afneemt kan Leverancier opdracht worden verstrekt, welke opdracht Leverancier aanvaardt, om in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst vanaf de Startdatum de volgende hostingdiensten (hierna: "Diensten") uit te voeren, welke in onderling overleg kunnen worden beperkt of uitgebreid:

- a. Het beschikbaar stellen en houden van een Locatie;
- b. Het beheren van een website;
- c. Het ter beschikking stellen en houden van telecommunicatieverbindingen naar het internet;
- d. Het beschikbaar stellen en houden van een Netwerkconfiguratie waarop Afnemer of een derde namens Afnemer de Website, Programmatuur en data kan plaatsen;
- e. Het verzorgen van regelmatige back-ups van de Website, Programmatuur en de informatie die zich op de Website bevindt;
- f. Het verzorgen van naar redelijkheid en volgens stand der techniek geldende maatstaven voldoende maatregelen voor beveiliging van een website tegen virussen, *trojan horses* etc. alsook tegen andersoortig gebruik van onbevoegden;

g. Het leveren van gebruiksondersteuning.

Artikel 5: Informatieplichten Leverancier en Afnemer

5.1 Leverancier draagt er zorg voor dat de Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Afnemer al dan niet elektronisch ter hand worden gesteld, dan wel elektronisch ter beschikking staan op de Websites.

5.2 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het zich op de hoogte stellen van de inhoud en het desgewenst opslaan of printen van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, door middel van daartoe op de Website, in de browser van Afnemer of anderszins beschikbare faciliteiten, en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen kopie.

5.3 Onverminderd eventueel voor Leverancier bestaande wettelijke verplichtingen om de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden te bewaren, is Leverancier niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden voor Afnemer toegankelijk te houden.

5.4 Indien Leverancier een gedragscode hanteert, is dit uitdrukkelijk vermeld op de Website en zal Leverancier aangeven op welke wijze deze via een hyperlink of anderszins is te raadplegen. De verplichtingen van Leverancier vermeld in de gedragscode gelden niet voor zover die tot meer strekken dan het bepaalde in de Overeenkomst.

5.5 Indien de Overeenkomst uitsluitend door middel van de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand is gekomen, is het bepaalde in artikel 5.1 en 5.3, eerste zin, niet van toepassing.

5.6 Leverancier draagt er zorg voor Afnemer tijdig op de hoogte te stellen van de in artikel 19 (Garanties) bedoelde onderhoudswerkzaamheden.

5.7 Afnemer verplicht zich tot het geven en up to date houden van alle informatie (bijvoorbeeld contact- en persoonsgegevens) en medewerking aan Leverancier die daarvoor redelijkerwijs nodig is ter uitvoering van de overeenkomst.

5.8 Leverancier heeft, tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen, geen verplichting om Afnemer te informeren en/of adviseren over het al dan niet van toepassing zijn van wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien Leverancier hierover in het kader van haar dienstverlening wel informatie verschafft en/of adviseert, dient dit slechts als signalering en kan hieraan door Afnemer geen rechten worden ontleend.

5.9 Indien Afnemer surseance van betaling aanvraagt, dient hij Leverancier daarover onverwijld (uiterlijk binnen 48 uur na aanvraag) te informeren.

Artikel 6: Prijzen en betaling door Afnemer

6.1 Afnemer betaalt voor de bestelde Diensten en/of Producten de in de Overeenkomst vermelde prijs. Voor zover niet in de Overeenkomst vastgelegd geldt het bij Leverancier gebruikelijke onderhoudstarief. Betaling vindt plaats op de in het bestelformulier of elders op de Website door Leverancier of derden aangegeven wijze.

6.2 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande toestemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

6.3 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 6.2 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

6.4 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Leverancier Afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties.

6.5 Prijzen zijn inclusief btw en exclusief administratiekosten en andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Facturen dienen binnen een periode van 14 dagen betaald te zijn. De op de Website, in reclame en in reeds bestaande overeenkomsten vermelde prijzen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd.

6.6 Indien Afnemer zeven dagen na aanmaning zijdens Leverancier nog steeds niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, worden alle Producten waarop de wanbetaling betrekking heeft in het account door Leverancier beëindigd. Domeinnamen van Afnemer worden opgeheven en in sommige gevallen overgedragen op naam van Leverancier, zulks ter bepaling door Leverancier. Na betaling van de vorderingen en incassokosten kan Leverancier de domeinnamen weer op naam van Afnemer registreren mits deze niet door derden is geregistreerd. Eventuele overname-, en quarantaine kosten komen voor rekening van Afnemer. Leverancier kan de, in het kader van de overeenkomst, ontvangen of gegenereerde Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de Dienstverlening onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

6.7 Afnemer kan kiezen voor betaling via automatische incasso. Leverancier zendt Afnemer uiterlijk 3 werkdagen voor uitvoering van de automatische incasso een notificatie. Indien na automatische incasso betaling niet incasseerbaar blijkt te zijn, heeft Leverancier het recht administratiekosten in rekening te brengen. Wanneer Afnemer ten onrechte haar incasso storneert heeft Leverancier het recht administratiekosten€ in rekening te brengen. In beginsel bedragen deze administratiekosten 25,- (excl. btw). Leverancier heeft het recht de hoogte van deze administratiekosten aan te passen.

6.8. Indien Afnemer een verlenging van de dienstverlening is overeengekomen met Leverancier betaalt Afnemer de overeengekomen prijs voor het opeenvolgend jaar steeds jaarlijks in dezelfde maand als die waarin de oorspronkelijke overeenkomst is gesloten.

6.9 Indien Afnemer de Overeenkomst met Leverancier beëindigt en recht op restitutie mocht bestaan, dan wordt Afnemer gecrediteerd voor de gefactureerde en betaalde jaartermijn en worden de wel genoten maanden dienstverlening tegen de alsdan geldende maandtarieven in rekening gebracht.

6.10 Zolang Afnemer in betalingsverzuim is, heeft Leverancier het recht om een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de website van Afnemer. De inkomsten van deze advertenties vloeien naar Leverancier. Wanneer Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij weer gebruikmaken van zijn domeinnaam. De redirect of commerciële advertenties word(t)(en) in dat geval verwijderd.

6.11 Indien Afnemer een automatische incasso storneert, heeft Leverancier het recht om een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de website van Afnemer. De inkomsten van deze advertenties vloeien naar Leverancier. Wanneer Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij weer gebruikmaken van zijn domeinnaam. De redirect of commerciële advertenties word(t)(en) in dat geval verwijderd.

6.12 In geval Afnemer in verzuim is met (volledige) betaling van de door Leverancier aan Afnemer in rekening gebrachte bedragen, dan is Afnemer aan Leverancier buitengerechtelijke kosten c.q. gerechtelijke kosten, verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

a) Ten aanzien van Afnemer (niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf) maakt Leverancier aanspraak op de wettelijk maximaal vastgestelde vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, indien het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog binnen 14 dagen na aanmaning door Afnemer aan Leverancier wordt voldaan.

b) Ten aanzien van Afnemer (handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf) maakt Leverancier aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op basis van de tarieven als bepaald in Rapport Voorwerk II.

Artikel 7: Levering en eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle door of via Leverancier of derden geleverde Producten met uitzondering van domeinnamen - blijven eigendom van Leverancier of diens toeleveranciers totdat het verschuldigde onder de Overeenkomst volledig is betaald.

7.2 Indien het geleverde (mede) een gebruiksrecht op Intellectuele Eigendomsrechten betreft, zoals in geval van Programmatuur, wordt Afnemer na betaling eigenaar van de fysieke drager (diskette, cd-rom, et cetera) indien die wordt gebruikt en krijgt Afnemer daarvoor een gebruiksrecht onder de desbetreffende Intellectuele Eigendomsrechten als bedoeld in artikel 10.3. In dat geval mag Leverancier het gebruiksrecht beëindigen door mededeling aan Afnemer indien het verschuldigde niet tijdig is betaald en geen betaling volgt binnen 14 (veertien) dagen na die mededeling.

7.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.4. Alle door Leverancier aangegeven (leverings)termijnen en doorlooptijden zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Leverancier is echter niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. In geval van overschrijding van leveringstermijnen is Leverancier niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade, tenzij de overschrijding is te wijten aan opzet of grove schuld van Leverancier. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.

Artikel 8: Acceptatie

8.1 Onverwijld nadat Leverancier Producten aan Afnemer ter beschikking heeft gesteld, zal Afnemer deze inspecteren. In het geval is overeengekomen dat Leverancier geleverde Producten zal installeren en/of implementeren zal Afnemer de Producten onverwijld na installatie of implementatie inspecteren.

8.2 Eventuele klachten met betrekking tot gebreken of fouten in de geleverde Producten zullen door Afnemer binnen 3 (drie) dagen na aflevering (of in het geval Leverancier voor installatie c.q. implementatie heeft zorg gedragen binnen 8 (acht) dagen na de installatie) schriftelijk aan Leverancier worden gemeld onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten. Van een Gebrek of fout in geleverde Producten is alleen sprake indien deze ten overstaan van Leverancier kan worden gereproduceerd en objectief wordt aangetoond dat deze Producten niet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties.

8.3 Wordt binnen de in het vorige lid genoemde termijn geen gebrek of fout gemeld dan geldt het geleverde als geaccepteerd door Afnemer, onverminderd het bepaalde in artikel 17 (Garanties). Na acceptatie van de Producten is Afnemer de overeengekomen vergoedingen (licentie, onderhoud, additionele dienstverlening) verschuldigd.

8.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijdens Leverancier is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Afnemer te accepteren.

8.5 Reclames betreft facturen dienen binnen 5 (vijf) werkdagen na factuurdatum schriftelijk te worden ingediend.

Artikel 9: Notice and Takedown

9.1 Onverminderd het hierna in artikel 19 (Garanties) bepaalde is Leverancier gerechtigd om informatie die is geplaatst op zijn Netwerkconfiguratie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren in geval van een schending of dreigende schending van rechten van derden. Leverancier is eveneens gerechtigd in dat geval aan Afnemer de toegang tot de Netwerkconfiguratie te ontzeggen.

9.2 Het hierna in artikel 17 (Gebruik Website(s) en content) bepaalde laat alle overige rechten van Leverancier onverlet, waaronder maar niet beperkt tot enig recht om de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten.

9.3 Indien sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9.1 of 9.2 als gevolg van een verzoek hiertoe van derden, zal Afnemer rechtstreeks met deze derde contact opnemen en Leverancier over de voortgang hiervan informeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het invoeren van de artikelen 9.1 en 9.2.

Artikel 10: Intellectuele eigendomsrechten

10.1 De informatie, tekst, afbeeldingen, foto's en illustraties op de Website en de vormgeving hiervan waarin substantieel is geïnvesteerd, zijn beschermd onder de Auteurswet, de Databankwet en andere toepasselijke wetgeving. Behoudens wettelijke uitzonderingen mag niets daarvan worden vervoelvoudigd (waaronder 'framing' mede wordt begrepen), aan derden ter beschikking gesteld of openbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van Leverancier. Het opvragen en bekijken van de Gegevens en het maken van prints voor eigen individueel gebruik is toegestaan binnen de in de toepasselijke wetgeving aangegeven grenzen.

10.2 De woord- en beeldmerken op de Website van Leverancier, zijn van Leverancier en haar licentiegevers. Het is niet toegestaan een of meer van deze merken en logo's op de eigen site te zetten of anderszins te gebruiken zonder voorafgaande toestemming van Leverancier of de desbetreffende licentiegever.

10.3 De Intellectuele Eigendomsrechten op alle Diensten en/of Producten die Leverancier in het kader van de Overeenkomst ter beschikking stelt, blijven berusten bij Leverancier of bij de derde van wie Leverancier het recht heeft verkregen (een onderdeel van) deze Diensten en/of Producten aan Afnemer ter beschikking te stellen. Met betrekking tot Producten en andere daarvoor in aanmerking komende Diensten en Producten verleent Leverancier hierbij, onder de opschortende voorwaarde van betaling door Afnemer van alle in het kader van de Overeenkomst door hem verschuldigde bedragen, aan Afnemer een gebruiksrecht dat niet exclusief en niet overdraagbaar is, tenzij zulks in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.

10.4 Indien naar het oordeel van Leverancier aannemelijk is dat door Leverancier onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde content inbreuk maakt op enig recht van een derde, is Leverancier gerechtigd, naar eigen keuze, 1) zorg te dragen dat Afnemer gebruik kan blijven maken van de geleverde content, of 2) levering van de desbetreffende content te staken. Iedere verdergaande aansprakelijkheid, verplichting tot nakoming en verplichting tot schadevergoeding is hiermee uitgesloten.

10.5 Afnemer staat ervoor in dat hij, indien en voor zover door hem in het kader van de Overeenkomst aan Leverancier materialen of gegevens ter beschikking worden gesteld, daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden.

10.6 Afnemer mag aanduidingen van de rechthebbende met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen van enige content. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

10.7 Behoudens voor zover dwingendrechtelijk toegestaan bij wet, mag Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur niet verveelvoudigen, decompileren of daarop reverse-engineering toepassen. Voorts is het niet toegestaan beveiligingen of technische (gebruiks)beperkingen van Producten te verwijderen of te omzeilen.

10.8 Leverancier vrijwaart Afnemer tegen aanspraken van derden dat onder de Overeenkomst geleverde Diensten inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten in Nederland of anderszins onrechtmatig zijn, op voorwaarde dat Afnemer Leverancier onverwijld informeert van het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Afnemer Leverancier de volledige vrijheid laat in het voeren van onderhandelingen daarover en/of het treffen van een regeling en/of het voeren van verweer in een eventuele procedure. Indien en voor zover nodig verleent Afnemer hierbij aan Leverancier een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Afnemer verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan Leverancier die daarvoor redelijkerwijs nodig is. De vrijwaringsverplichting van Leverancier vervalt indien en voor zover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de geleverde Diensten die door Afnemer of namens Afnemer door een derde zijn verricht, door gebruik van Programmatuur in combinatie met niet door Leverancier geleverde Programmatuur of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de geleverde Diensten zijn ontwikkeld of bedoeld.

Artikel 11: Looptijd en beëindiging van overeenkomst

11.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor één jaar, waarbij Afnemer bij het aangaan van de Overeenkomst expliciet akkoord gaat met opeenvolgende overeenkomsten voor telkens één jaar, met hetzelfde onderwerp als de voor het initiële jaar afgesloten overeenkomst, met een opzegtermijn van één maand.

11.2 Overeenkomsten die niet tot stand (zijn ge)komen op een wijze als beschreven in 11.1, worden na afloop van de initiële contractperiode verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand.

11.3 Indien Afnemer expliciet aangeeft ieder jaar de overeenkomst handmatig te willen verlengen en Leverancier deze keuzemogelijkheid online biedt, en Afnemer niet tijdig en correct aangeeft te willen verlengen, behoudt Leverancier zich het recht voor de dienstverlening te beëindigen dan wel in eigen beheer te nemen.

11.4 Indien Afnemer een rechtspersoon is, zijn artikelen 11.1 t/m 11.3 niet van toepassing en worden overeenkomsten voor bepaalde tijd na afloop van de initiële contractperiode stilzwijgend verlengd met eenzelfde duur als de initiële contractperiode, tot wederopzegging, met een opzegtermijn van één maand.

11.5 Na opzegging van de overeenkomsten als bedoeld onder 11.1 t/m 11.4 is er geen recht op restitutie.

11.6 Overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer kunnen worden ontbonden zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist op het tijdstip waarop:

a. Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard;

- b. Afnemer voorlopige surseance van betaling aanvraagt;
- c. Afnemer door beslaglegging op de eigendommen van Afnemer, onder curatelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over haar vermogen of delen daarvan verliest;
- d. Naar het oordeel van Leverancier inning van bestaande of toekomstige vorderingen niet zeker gesteld kan worden;
- e. Afnemer in verzuim is met betrekking tot de nakoming van enige verplichting die voortvloeit uit de opdracht en/of deze Algemene Voorwaarden. Het voorgaande laat onverlet het recht van Leverancier om volledige schadevergoeding te vorderen van Afnemer;
- f. Afnemer komt te overlijden.

11.7 Partijen werken mee aan al hetgeen nodig is ter effectuering van de ontbinding en beëindiging van de wederzijdse overeenkomst.

11.8 In geval van een ontbinding of opzegging als bedoeld in dit artikel zullen de volgende verplichtingen na het einde van de Overeenkomst doorlopen:

- a. openstaande betalingen;
- b. geheimhouding;
- c. Intellectuele Eigendomsrechten;
- d. aansprakelijkheid;

Deze zullen blijven bestaan voor zolang als Leverancier op het voortbestaan daarvan in redelijkheid aanspraak kan maken.

Artikel 12: Website design

12.1. De artikelen 12 tot en met 17 zijn integraal van toepassing op de door Leverancier ontworpen en afgeleverde websites ten behoeve van Afnemer, dan wel, indien toepasselijk, op websites door derden ontwikkeld die bij Leverancier worden gehost. In deze artikelen heeft het woord 'Website' betrekking op de voor Afnemer gemaakte website, hetzij door Leverancier, hetzij door een derde.

Artikel 13: Ontwikkeling van de Website

13.1 Leverancier verzorgt het ontwerp en de ontwikkeling van de 'Website' van Afnemer (eventueel met invoeging van Contentmanagement. Indien Afnemer een 'Website' op maat wenst zal Leverancier de 'Website' ontwikkelen op basis van:

- a) de Specificaties;
- b) de structuur van de 'Website' zoals gedurende het opdrachttraject tussen Partijen is overeengekomen;

c) de door Afnemer aan te leveren content en bij de ontwikkeling van de 'Website' te gebruiken grafische gegevens.

13.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, is Leverancier verantwoordelijk voor het plaatsen van de conceptteksten, het afronden van de detaillering van de vormgeving en het doornemen van de eerste-tekstcorrectie-ronde met Afnemer.

13.3 Indien Leverancier in opdracht van Afnemer cookies plaatst op en/of deze uitleest, garandeert Afnemer dat Leverancier daartoe bevoegd is op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens.

13.4 Indien er in de overeenkomst een oplevertermijn is overeengekomen, zal Leverancier zich maximaal inspannen om de 'Website' op te leveren binnen de overeengekomen termijn. Indien de termijn niet wordt gehaald, ligt de bewijslast voor het al dan niet voldoen aan de maximale inspanningsverplichting bij Afnemer.

13.5 Afnemer is zelf verantwoordelijk, en vrijwaart Leverancier, voor:

- het rechtmatig gebruik van de 'Website', inclusief het gebruik van tekstuele en grafische gegevens en de content; en
- het voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, meer in het bijzonder op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan, indien het door Leverancier geleverde deze functionaliteiten biedt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 14: Evaluatie en Acceptatie

14.1 Nadat Leverancier de ontwikkeling van de 'Website' conform de overeengekomen Specificaties heeft afgerond, wordt Afnemer de gelegenheid geboden om de 'Website' te evalueren. Dit is tevens het moment van oplevering.

14.2 Gebreken die in de evaluatie in gezamenlijk overleg worden vastgesteld of die door Afnemer aan Leverancier worden gemeld in een periode van één maand na oplevering van de 'Website' zullen door Leverancier kosteloos worden hersteld tenzij het ontstaan van deze Gebreken aan Afnemer valt toe te rekenen.

14.3 Na evaluatie van de 'Website' en eventueel herstel van Gebreken zal Afnemer de 'Website' accepteren indien deze voldoet aan de Specificaties.

14.4 Na de evaluatie en Acceptatie van de 'Website' zal de 'Website' beschikbaar worden gesteld aan Afnemer.

14.5 Leverancier draagt bij aanmelding van de betreffende ontworpen 'Website' bij zoekmachines geen verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke plaatsing en omschrijving van de 'Website' bij desbetreffende zoekmachines

Artikel 15: Ontwikkeling en Rapportage van de Website

15.1 Leverancier verzorgt het ontwerp en de ontwikkeling van de 'Website' van Afnemer op door Partijen overeen te komen wijze. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.

15.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is aangegeven geschiedt de vervaardiging van 'Website' in verschillende fasen te weten:

- schriftelijke inventarisatie door partijen van de te realiseren functionaliteiten en eigenschappen van de 'Website' en - indien noodzakelijk - de vervaardiging door Leverancier van het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van de 'Website';
- vervaardiging door of namens Leverancier van de 'Website' conform de schriftelijk vastgelegde specificaties c.q. functioneel ontwerp;
- indien en voor zover dit is overeengekomen, de installatie en implementatie van de 'Website' door Leverancier.

Iedere fase wordt afgesloten met een accordering door Afnemer van de tot dan toe verrichtte diensten of de 'Website'. Leverancier is gerechtigd de uitvoering van de volgende fase(n) op te schorten zolang Afnemer de daaraan voorafgaande fase(n) niet heeft geaccordeerd.

15.3 De in lid 2 sub a bedoelde inventarisatie en het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van de 'Website' zullen na accordering door Afnemer deel uitmaken van de Overeenkomst. Indien Afnemer een wijziging c.q. uitbreiding van de hierin beschreven functionaliteiten of anderszins een wijziging van de specificaties wenst, wordt dit beschouwd als meerwerk en zullen partijen deze wijziging c.q. uitbreiding vastleggen

15.4 Leverancier zal maandelijks schriftelijk over de voortgang van de werkzaamheden aan Afnemer rapporteren, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. Deze rapportages worden besproken in het kader van een overleg tussen de contactpersonen van Leverancier en Afnemer. Door middel van het overleg zullen partijen inzicht geven in de door hen in de betrokken periode verrichte werkzaamheden. Partijen zullen voor de uitvoering van de Overeenkomst betreffende de ontwikkeling van een 'Website' elk een contactpersoon aanwijzen.

15.5 Partijen zullen elkaar tijdig de benodigde informatie verstrekken om de 'Website' te kunnen realiseren of over relevante ontwikkelingen die binnen hun organisatie gaande zijn.

Artikel 16: Onderhoud van de Website

16.1 Leverancier kan een contentmanagement systeem implementeren bij de ontwikkeling van de 'Website', welke in beheer wordt overgedragen aan de Afnemer. Onderhoud van de 'Website' is dan volledig de enkele verantwoordelijkheid van Afnemer en Leverancier is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het onderhoud.

16.2. In de Overeenkomst kunnen partijen overeenkomen dat Leverancier verantwoordelijk is voor het onderhoud van de 'Website'.

16.3. Het onderhoud van de 'Website' bestaat dan uit:

- a. het op verzoek van Afnemer aanbrengen van wijzigingen aan de 'Website'.
- b. het aanbrengen van conceptuele wijzigingen aan de 'Website'.
- c. het verzorgen van technische updates, indien nodig.

16.4 Leverancier zal de onderhoudswerkzaamheden onder a. en b. verrichten nadat Afnemer hiertoe schriftelijk, per e-mail of per fax heeft verzocht.

16.5 De Afnemer zorgt voor de aanvang van onderhoudswerkzaamheden voor een back-upversie van de meest actuele versie van de 'Website'.

16.6 Bij afname van een onderhoudscontract (webmaster service) zal Leverancier eveneens naar beste kunnen, op eigen initiatief:

- a. Afnemer informeren omtrent de beschikbaarheid van door Leverancier ontwikkelde uitbreidingen en verbeteringen van de 'Website' in de vorm van nieuwe Versies en Releases van ondersteunende software en de onderhoudswerkzaamheden als bedoeld onder 16.3 c;

- b. aan Afnemer nieuwe Releases van de Software verstrekken zodra er een stabiele versie voor het desbetreffende hostingplatform beschikbaar is. Afnemer zal deze nieuwe Releases na ontvangst zelf of door Leverancier laten installeren, waarbij Afnemer te allen tijden verantwoordelijk is voor het maken van een back-up van de meest actuele versie van de 'Website';

16.7. Buiten het onderhoud vallen andere werkzaamheden dan omschreven in lid 1 tot en met 4 en in het bijzonder werkzaamheden als gevolg van:

- a. het niet correct functioneren van de 'Website' als gevolg van onvolkomenheden in Apparatuur, of (systeem)programmatuur in gebruik bij Afnemer, waarop of in samenhang waarmee de 'Website' wordt gebruikt;

- b. het niet correct functioneren van de 'Website' indien deze in samenhang met niet door Leverancier geleverde of geadviseerde computerprogrammatuur wordt gebruikt;

- c. gebruik van de 'Website' dan wel Contentmanagement systeem in strijd met de eventueel bijbehorende Documentatie of instructies van Leverancier of als gevolg van onzorgvuldig beheer.

Artikel 17: Gebruik website(s) en content

17.1 Afnemer is verantwoordelijk voor het aanmaken van een account en verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid en het geheimhouden van de toegangscode horende bij de account die Afnemer gebruikt om de Diensten af te nemen.

17.2 Afnemer is enkel verantwoordelijk voor alle activiteiten die uit hoofde van de aangemaakte account plaatsvinden.

17.3 Afnemer is verplicht om, wanneer hij zich bewust wordt van een ongeautoriseerd gebruik van de toegangscode of van het account, Leverancier onmiddellijk te informeren over dat gebruik, zodat Leverancier het account kan deactiveren.

17.4 Afnemer krijgt met de toegang tot websites van Leverancier slechts een niet-exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht tot de content welk gebruik slechts mag dienen voor persoonlijke, niet commerciële doeleinden. In het geval Afnemer op een website van Leverancier software downloadt van derden zijn de daarop toepasselijk licentievoorwaarden van deze derde van toepassing.

17.5 Leverancier biedt geen enkele garantie ten aanzien van de geschiktheid en beschikbaarheid van de aangeboden software van derden. Het is Afnemer niet toegestaan zich toegang te verschaffen tot de websites vanuit landen waarbij de inhoud per wet is verboden. Toegang verkrijgen buiten Nederland wordt uit eigen beweging gedaan en onder uitsluitende verantwoordelijkheid van Afnemer tot naleving van de lokale wetgeving.

17.6 Het is Afnemer verboden spam berichten te verzenden aan iedere willekeurige Internet gebruiker en/of het ongevraagd posten van dergelijke berichten in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet via het netwerk van Leverancier, en om permanent of tijdelijk met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van Leverancier, dan wel enige andere vorm van gebruik van Diensten en/of Producten te maken waarbij Afnemer mogelijk in strijd handelt met wettelijke bepalingen, dan wel schade kan toebrengen aan derden.

17.7 Indien Afnemer de Diensten en/of Producten van Leverancier gebruikt in strijd met artikel 17.6 van deze Overeenkomst behoudt Leverancier zich het recht voor zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records voor een periode van minimaal 48 uur te verwijderen. Afnemers die voor de derde keer de bepaling van artikel 17.6 overschrijden worden onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende factureringstermijn. Leverancier behoudt zich in dat geval het recht voor de domeinnamen van Afnemer op te zeggen indien Afnemer verzuimt deze weg te verhuizen.

17.8 De Afnemer zal zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is de Afnemer niet toegestaan de producten en diensten van Leverancier te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor internet als zodanig.

17.9 Indien Leverancier voor een productspecificatie een Fair Use Policy hanteert, dan is het gebruik van dat specifieke element in beginsel niet begrensd, mits er geen zakelijk gebruik wordt gemaakt van het product. Leverancier monitort dit gebruik echter wel. In geval het gebruik naar oordeel van Leverancier naar objectieve omstandigheden moet worden aangemerkt als onredelijk gebruik, buitensporig gebruik of (al dan niet opzettelijke) misbruik, dan wel de stabiliteit dan wel performance van de Infrastructuur in gevaar brengt, behoudt hij zich het recht voor het gebruik van Afnemer aan banden te leggen. Leverancier zal Afnemer in een dergelijk geval tijdig informeren. Al dan niet opzettelijk misbruik, waaronder begrepen maar niet beperkt tot,

het publiceren en gepubliceerd houden van een website met als primair doel het genereren van dataverkeer naar een andere website; opslagruimte gebruiken voor het uploaden, archiveren, back-uppen, delen, mirroren of verspreiden van bestanden met een doel anders dan het onderhouden van een website; het hosten, opslaan en/of aanbieden van materiaal dat auteursrechtelijk beschermd is; het verstrekken van inloggegevens aan derden, bijvoorbeeld in fora, discussiegroepen, chatkanalen of andere websites met als doel het delen van bestanden;

is nimmer toegestaan en geeft Leverancier het recht de Dienstverlening onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten zoals beschreven in Artikel 9.2 Indien er sprake blijkt te zijn van overschrijding van het normale gebruik en er dus in strijd met de 'Fair Use Policy is gehandeld behoudt Leverancier het recht voor eventueel met terugwerkende kracht een additionele vergoeding in rekening te brengen, hetzij het bestaande abonnement (tijdelijk) te wijzigen naar een lagere snelheid dan is overeengekomen, dan wel eventuele andere wettelijk toegestane maatregelen te nemen.

Artikel 18: Privacy

18.1 Afnemer is ervan op de hoogte en stemt ermee in dat Leverancier gegevens verwerkt over Afnemer en het gebruik op de Website, indien hij de Website van Leverancier bezoekt, waaronder diens activiteiten op de Website, zoals de bezochte pagina's, de tijd die op verschillende onderdelen van de Website wordt doorgebracht, het internetadres van de Website waar Afnemer vandaan komt en de pagina's die Afnemer heeft bezocht.

18.2 Afnemer is ervan op de hoogte en stemt ermee in dat Leverancier de persoonsgegevens van Afnemer verwerkt, met inbegrip van naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, voor zover Afnemer Diensten van Leverancier afneemt. Leverancier slaat deze gegevens op in een databank die wordt gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst, en voor publieke tenaamstelling vanuit de desbetreffende Registry. Onder uitvoering van de overeenkomst wordt mede begrepen maatregelen om de dienstverlening aan Afnemer te verbeteren en het verstrekken van informatie of aanbiedingen aan Afnemer.

18.3 Afnemer mag de gegevens die Leverancier over hem heeft verzameld desgewenst inzien en laten corrigeren. Afnemer heeft het recht Leverancier te vragen daarvoor in aanmerking komende gegevens van Afnemer te verwijderen of tegen betaling- af te schermen van publieke tenaamstelling vanuit de desbetreffende Registry. Leverancier zal op dit verzoek binnen vier weken beslissen, na afweging van het betrokken belang van Leverancier en het privacybelang van Afnemer en zal, in geval van een besluit tot afscherming of verwijdering, Afnemer informeren in hoeverre daardoor het gebruik dat Afnemer van Diensten maakt, kan worden beperkt of verhinderd.

18.4 Leverancier zal de persoonsgegevens van Afnemer zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen en nimmer aan derden verstrekken, tenzij Leverancier daartoe wettelijk wordt verplicht. Leverancier voldoet aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en heeft de verzameling van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer 1471391.

18.5 Afnemer is ervan op de hoogte en stemt ermee in dat Leverancier de persoonsgegevens van klanten van Afnemer verwerkt, met inbegrip van naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer. Leverancier slaat deze gegevens op in een databank die wordt gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst. De verplichtingen van Afnemer (Verantwoordelijke) en Leverancier (Bewerker) zijn nader uitgewerkt in een Bewerkerovereenkomst, welke – indien en voorzover van toepassing – geldt als integraal onderdeel van deze Algemene Voorwaarden.

18.6 Leverancier en haar adverteerders kunnen gebruik maken van cookies. Cookies zijn kleine bestanden die op de computer van de Afnemer worden geplaatst met als enige doel het gebruik van de Diensten te vergemakkelijken en de dienst die wordt aangeboden persoonlijker te maken. De

cookies van de site zijn ontwikkeld om uitsluitend gebruikt te worden door Leverancier of haar adverteerders. Afnemer kan de registratie van deze "cookies" door de computer verhinderen door de computer zodanig te configureren.

Artikel 19: Garanties

19.1 De garantieverplichtingen van Leverancier zijn beperkt tot hetgeen in dit artikel is omschreven tenzij uitdrukkelijk andere of aanvullende garanties schriftelijk zijn overeengekomen.

19.2 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden schriftelijk overeengekomen.

19.3 In het geval de ter beschikking gestelde zaken in eigendom zijn van een derde zijn met uitsluiting van deze algemene voorwaarden de door de derde gehanteerde garantiebepalingen van toepassing tenzij de derde samen met Leverancier en de Afnemer schriftelijk anders overeenkomen.

19.4 Partijen erkennen dat niet kan worden gegarandeerd dat Programmatuur en/of Maatwerk zonder onderbreking en/of fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken zullen worden verbeterd.

19.5 Door Leverancier worden geen garanties gegeven op zaken die via Leverancier geleverd zijn doch waarop garantievoorwaarden en/of leveringsvoorwaarden van derden van toepassing zijn. Evenmin wordt enige garantie gegeven op door Leverancier verstrekte adviezen, verleende diensten en op, met behulp van geleverde Producten, gegenereerde databestanden.

19.6 In het geval Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, eigenhandig wijzigingen in de door Leverancier geleverde Producten aanbrengt of doet aanbrengen vervalt ieder recht op garantie. Voorts is Leverancier dan gerechtigd het onderhoud te beëindigen zonder dat enige verplichting tot restitutie van onderhoudsgelden tot een maximum van 1 jaar van de overblijvende originele contractperiode of enig recht op schadevergoeding bestaat.

19.7 Leverancier zorgt voor de in artikel 1 (Definities) genoemde Ondersteuning door middel van een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor Incidenten. Een coördinator zal namens Afnemer Incidenten aan de helpdesk van Leverancier melden. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch, per fax of per e-mail bij de helpdesk van Leverancier worden gemeld. Daarnaast zal Leverancier zorgdragen voor een adequate monitoring van haar Dienstverlening en op eigen initiatief Incidenten voorkomen en oplossen tot het niveau van hetgeen geldt in de relatie met de desbetreffende toeleveranciers van Leverancier.

19.8 Leverancier garandeert, dat hij een adequaat controlesysteem heeft geïmplementeerd, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking te kunnen voldoen.

19.9 Beide partijen verplichten zich ertoe, zich in te spannen, de door de Leverancier ter beschikking gestelde Netwerkconfiguratie, de Programmatuur en de Website virusvrij te houden.

19.10 Leverancier behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van Leverancier. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden. Leverancier zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden zijn.

19.11 Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Leverancier zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden zijn.

Artikel 20: Aansprakelijkheid

20.1 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en uit artikel 19 (Garanties) en voorts voor zover zij daarbij niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft genomen.

20.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is beperkt tot de waarde van de achterwege gebleven prestatie. De aansprakelijkheid van Leverancier is voorts beperkt tot het bedrag van het honorarium (exclusief btw en kosten) dat Leverancier voor haar werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag (exclusief btw en kosten) over de laatste zes maanden. In alle hierboven genoemde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het maximum van de door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gedekte schade.

20.3 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Afnemer of derden (waaronder resellers), waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade.

20.4 De Afnemer zal Leverancier, haar medewerkers en eventueel ter uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden (waaronder resellers) te allen tijde vrijwaren tegen alle vorderingen van derden die op enige wijze samenhangen met door Leverancier ten behoeve van de Afnemer verrichte werkzaamheden, geleverde Producten of vervaardigd maatwerk, tenzij de vordering het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

20.5 Indien Afnemer uit hoofde van een bedrijf, stichting of vereniging handelt, zal Afnemer te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk worden gehouden voor openstaande facturen in geval mocht blijken

dat Afnemer ten tijde van opdrachtgeving aan de Leverancier niet bevoegd was te handelen namens de rechtspersoon waarvoor de overeenkomst is aangegaan. Tevens heeft Leverancier het recht om kosten die door derden aan de Leverancier zijn opgelegd, door te berekenen aan Afnemer indien deze het gevolg zijn van onbevoegd handelen van Afnemer uit naam van de voorgehouden rechtspersoon bij Leverancier.

Artikel 21: Overmacht

21.1 Een Partij is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen, anders dan verplichtingen tot het verrichten van betaling, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, alsmede iedere situatie waarop de desbetreffende Partij feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen.

21.2 Zodra duidelijk is dat de overmachtsituatie langer dan drie maanden zal duren, heeft de andere Partij het recht per direct de Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeloos te zijn.

Artikel 22: Geheimhouding

22.1 Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere partij ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de openbaarmaking plaatsvindt op grond van een rechterlijk bevel of op grond van enig andere wettelijke verplichting tot informatieverstrekking of met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

22.2 In aanvulling op het hiervoor in artikel 21 (Overmacht) bepaalde, is Leverancier voorts gerechtigd om de NAW-gegevens van Afnemer en/of gebruikers van de Website die hierop informatie plaatsen te verstrekken indien Leverancier hiertoe een verzoek heeft ontvangen van een daartoe bevoegde instantie.

22.3 Het is Leverancier niet toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel anderszins binnen het kader van zijn marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Afnemer één van zijn cliënten is, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer.

22.4 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

Artikel 23: Wijzigingen en aanvullingen

23.1 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk en/of elektronisch worden overeengekomen en kunnen slechts daarmee worden bewezen.

23.2 Leverancier heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden minstens een kalendermaand voordat deze van kracht worden

bekendmaken. Partijen zijn gebonden aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de dag dat deze in werking treden. Afnemer is alleen dan gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden wanneer de gewijzigde Algemene Voorwaarden een substantiële en aantoonbare verslechtering van de positie van Cliënt inhouden

Artikel 24: Producten

24.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Producten ontwikkeld zullen worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de productontwikkeling (lees: programmatuurontwikkeling en/of apparatuurontwikkeling) met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Afnemer instaat.

24.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

24.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 (Intellectuele Eigendomsrechten), verkrijgt Afnemer het recht tot gebruik van Producten in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld en is Afnemer gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

24.4 Het is Afnemer niet toegestaan om resources op een managed VPS-oplossing te gebruiken voor (het faciliteren van) wederverkoopdoeleinden.

Artikel 25: Domeinnamen

25.1 Leverancier is teken- en handelsbevoegd uit naam van Afnemer domeinnamen aan te vragen, te verlengen, over te dragen, op te heffen en domeinnamen en gegevens te wijzigen, indien Afnemer daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot stand komen d.m.v. wachtwoord identificatie via internet of telefonische ordering.

25.2 Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het feit dat verstrekte opdrachten voor registratie, overdracht en opheffing van domeinnamen door een beschikkingsbevoegde van of namens Afnemer wordt gedaan.

25.3 Afnemer is houder van de domeinnaam en heeft daarmee gebruiksrecht op de domeinnaam bij de betreffende Registry. Door het aangaan van een overeenkomst met Leverancier gaat Afnemer akkoord met de Algemene Voorwaarden van de betreffende Registry en komt er een overeenkomst tot stand tussen Afnemer en Registry.

25.4 Indien het domicilie adres van Leverancier wordt gebruikt ten behoeve van publieke tenaamstelling van de domeinnaam, zal Afnemer als eindgebruiker van de domeinnaam bij verhuizing van Leverancier naar een andere leverancier, het domicilie laten wijzigen, zodat Leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

25.5 Afnemer vrijwaart Leverancier van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren of verlengen van domeinnamen. Afnemer dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door Leverancier.

25.6 Zolang Afnemer geen redirect instelt voor zijn domeinnaam heeft Leverancier het recht een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de webpagina. Afnemer heeft de gelegenheid deze redirect of advertenties uit te schakelen.

Artikel 26: Algemene bepalingen, toepasselijk recht en bevoegde rechter

26.1 Op deze Algemene Voorwaarden en eventuele nadere overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

26.2 De bepalingen in de Algemene Voorwaarden, de Product Specifieke Voorwaarden en de Overeenkomst bepalen gezamenlijk de rechtsverhouding tussen Partijen en komen in de plaats van alle eerder gemaakte afspraken of uitlatingen van Leverancier ter zake van het onderwerp van de Overeenkomst en leveren daardoor uitsluitend bewijs. Indien bepalingen in de Product Specifieke Voorwaarden strijdig zijn met bepalingen in de Algemene Voorwaarden, gelden de bepalingen in de Algemene Voorwaarden.

26.3 Leverancier mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.

26.4 Leverancier mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal Afnemer daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Afnemer redelijkerwijs niet aanvaardbaar is, heeft deze het recht de Overeenkomst binnen vijf dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling op te zeggen.

26.5 Mocht enige, naar het redelijk oordeel van Leverancier wezenlijke, bepaling in de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst gedeeltelijk nietig of anderszins onafdwingbaar zijn, dan heeft Leverancier het recht de overige inhoud van de Overeenkomst te vernietigen, behoudens voor zover zulks in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

26.6 Partijen hebben het recht om geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst, te doen beslechten in een arbitraal geding overeenkomstig het Arbitrage Reglement van de Stichting E-Court, of - voor zover rechtens is toegestaan - op de voet van artikel 7:900 BW, waarbij in dat laatste geval de beslissing van e-Court ter vaststelling van het geschil notarieel wordt vastgelegd met afgifte van een grosse. Geschillen kunnen ook worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

26.7 In het geval van een geschil omtrent een domeinnaam kan elk der partijen kiezen voor geschilbeslechting via arbitrage welke arbitrage zal plaatsvinden conform de arbitrageregels van de WIPO/UDRP, welke regels zijn te vinden op <http://www.wipo.int/amc/en/domains>

26.8 Voor zover overigens door nationale of internationale rechtsregels niet dwingend anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen tussen Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle.