

## Algemene Voorwaarden

---

Artikel 1 – Definities.....	2
Artikel 2 – Aanbieding en Overeenkomst.....	2
Artikel 3 – Prijs en betaling.....	2
Artikel 4 – Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding.....	3
Artikel 5 – Voorbehoud van eigendom en rechten.....	3
Artikel 6 – Risico.....	3
Artikel 7 – Rechten van intellectuele of industriële eigendom.....	3
Artikel 8 – Medewerking door Cliënt.....	4
Artikel 9 – Leveringstermijnen.....	4
Artikel 10 – Beëindiging.....	4
Artikel 11 – Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring.....	5
Artikel 12 – Overmacht.....	5
Artikel 13 – Export.....	6
Artikel 14 – Computerservice; duur.....	6
Artikel 15 – Computerservice; Uitvoering van de werkzaamheden.....	6
Artikel 16 – Computerservice; Telecommunicatie.....	6
Artikel 17 – Computerservice; Beveiliging en Privacy.....	6
Artikel 18 – Computerservice; Garantie.....	6
Artikel 19 – Computerservice – Webhosting.....	7
Artikel 20 – Dienstverlening; Uitvoering.....	7
Artikel 21 – Dienstverlening; Wijziging en meerwerk.....	7
Artikel 22 – Toepasselijk recht en geschillen.....	7

## Algemene Voorwaarden

---

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Leverancier:** Act One Internet solutions B.V., Act One Web Vision B.V., Act One Information Technology B.V., Shared Service Center - General services, SSC-GS B.V., SSC-CB B.V. SSC-VVE B.V. en A.J.M. Hofstede Holding B.V.
- Cliënt:** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie leverancier onderhandelt over de totstandkoming van een Overeenkomst of met wie leverancier een Overeenkomst sluit.
- Overeenkomst:** Iedere Overeenkomst ter zake van levering van goederen en/of diensten (waaronder begrepen: software en websites) die tussen leverancier en Cliënt tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts-) handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de Overeenkomst.
- Interoperabiliteit:** Het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- Fout:** Het niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in het geval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is voorts alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- Computerservice:** Automatische informatieverwerking, waaronder mede wordt verstaan het verwerken en/of beheren van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde programmatuur en/of apparatuur, het hosten van websites en het beheren van e-mail faciliteiten.

### Artikel 2 – Aanbieding en Overeenkomst

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen en/of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Mondelinge aanbiedingen worden geacht niet te zijn gedaan. Enkel schriftelijke aanbiedingen gelden tussen partijen.
3. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en kunnen worden herroepen, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
4. Leverancier is slechts aan een aanbieding gebonden indien de aanvaarding hiervan door Cliënt binnen veertien kalenderdagen na de datum van de aanbieding wordt bevestigd en Leverancier niet binnen drie werkdagen na ontvangst van deze bevestiging de aanbieding heeft herroepen.
5. Aanbiedingen zijn mede gebaseerd op de door Cliënt verstrekte gegevens en specificaties. Leverancier mag van de juistheid van deze gegevens uitgaan en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van afwijkingen of fouten ten aanzien van de door Cliënt verstrekte gegevens.
6. Alle wijzigingen ten opzichte van de overeengekomen door Leverancier op te leveren goederen en/of diensten, bijvoorbeeld door wijzigingen achteraf van specificaties door Cliënt, worden beschouwd als meerwerk. Meerwerk zal berekend worden op basis van prijsbepalende factoren die gelden op het moment dat het meerwerk wordt verricht.
7. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Een verwijzing door Cliënt naar eigen inkoop-, of andere voorwaarden geldt derhalve niet, tenzij deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
8. Wanneer deze algemene voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie deel uit van elke na het moment van inwerkingtreding van deze wijziging tussen Leverancier en Cliënt tot stand gekomen Overeenkomst.
9. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

### Artikel 3 – Prijs en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
3. Leverancier is gerechtigd om, alvorens met de nakoming van de opdracht voort te gaan, een naar zijn oordeel voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Cliënt te verlangen. Weigering van Cliënt om de verlangde zekerheid te stellen, geeft Leverancier het recht de Overeenkomst als ontbonden te beschouwen, onverminderd zijn rechten op vergoeding van onkosten en winstderving.

- Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaald, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente van 1,5% (anderhalf procent) per maand verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. In dat geval is Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtigde kosten. Hieronder vallen ook alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins. Ook de kosten verband houdende met arbitrage vallen hier onder. De hoogte van deze kosten wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- In geval van een Overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de Overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in de vorige twee leden van dit artikel, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- en/of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de Overeenkomst te annuleren.

### Artikel 4 – Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- Elk van de partijen is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- Alle door Leverancier vervaardigde en/of verstrekte tekeningen, modellen, software en dergelijke worden als vertrouwelijk aangemerkt en blijven de eigendom van Leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het is Cliënt verboden deze informatie te gebruiken anders dan in het kader van de met Leverancier gesloten Overeenkomst.
- Alle door Leverancier verstrekte stukken, daaronder begrepen rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen en software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Cliënt en mogen niet door Cliënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- Bij overtreding van het in dit artikel bepaalde is de overtredende partij gehouden tot het vergoeden van die hieruit voortvloeiende schade. Bovendien is per overtreding een direct opeisbare boete verschuldigd van vijfduizend euro.
- Leverancier behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken. Leverancier zal hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden brengen.
- Cliënt zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de Leverancier heeft plaatsgehad, medewerkers van Leverancier in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

### Artikel 5 – Voorbehoud van eigendom en rechten

- Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens deze Overeenkomst of eerdere Overeenkomsten geleverde en/of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 3.4, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Leverancier zijn voldaan.
- Rechten worden aan Cliënt steeds verleend, of in het voorkomende geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

### Artikel 6 – Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

### Artikel 7 – Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Cliënt de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en/of andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 4, deze programmatuur, apparatuur en/of andere materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze Cliënt ter beschikking werden gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

## Algemene Voorwaarden

---

3. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van programmatuur.
4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Leverancier op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.
5. Behoudens het geval dat Leverancier een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
6. Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt Leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden.
7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken.
8. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur en/of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

### Artikel 8 – Medewerking door Cliënt

1. Cliënt zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
2. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en adequaat systeembeheer.
3. Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen en/of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
4. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
5. Indien medewerkers van Leverancier op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenst faciliteiten, zoals – indien van toepassing – een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten et cetera zorgdragen. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

### Artikel 9 – Leveringstermijnen

Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Leverancier is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zicht na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

### Artikel 10 – Beëindiging

1. Aan Cliënt komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien Leverancier, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
2. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor bepaalde of onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een

## Algemene Voorwaarden

---

termijn van drie maanden in acht te worden genomen. Bij beëindiging door Cliënt heeft Leverancier het recht kosten bij Cliënt in rekening te brengen. Voor het overige zullen partijen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

3. Leverancier kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien Cliënt – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenwerking van ondernemingen. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
4. Indien Cliënt op het moment van ontbinding als bedoeld in het eerste lid van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

### Artikel 11 – Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

1. Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 11 blijkt.
2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief de BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €50.000 (vijftigduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. De redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van de Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de Overeenkomst heeft ontbonden;
  - b. De kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - d. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden
3. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan het verzekerde bedrag dat in de bedrijfsaansprakelijkheidspolis (AVB-polis) van Leverancier is opgenomen.
  4. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
  5. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.
  6. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt 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.
  7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt.
  8. Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur en/of andere materialen, behoudens indien en zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur en/of andere materialen.

### Artikel 12 – Overmacht

1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van Leverancier.
2. Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolgde de Overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

### Artikel 13 – Export

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

### Artikel 14 – Computerservice; duur

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van Computerservice, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. Indien partijen geen duur hebben afgesproken geldt een duur van één jaar. Het recht van tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.
2. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Leverancier de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

### Artikel 15 – Computerservice; Uitvoering van de werkzaamheden

1. Leverancier zal de Computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
2. Alle door Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Leverancier de Computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Cliënt, ook indien dit door Leverancier wordt uitgevoerd of verzorgd.
3. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de Computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.
4. Alle door Leverancier bij de Computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom, respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Leverancier. Dit is ook zo indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen en/of aanschaffen ervan door Leverancier. Leverancier kan de van Cliënt ontvangen producten en/of gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.
5. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inrichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Cliënt. In zodanig geval kan Cliënt de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij de wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Ontbinding om deze reden is tevens onmogelijk indien Leverancier de kosten voor deze wijziging voor zijn rekening neemt.
6. Leverancier zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij uitvoering van de Computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desverzocht zal Leverancier tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Cliënt.

### Artikel 16 – Computerservice; Telecommunicatie

1. Indien bij de Computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid hiervan. Leverancier is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.
2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van (tijdelijke) beperkingen aan het telecommunicatienetwerk en het uitvallen van het telecommunicatienetwerk, noch voor de gevolgen van onjuiste of verstoorde transmissie. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet of niet goed functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur.

### Artikel 17 – Computerservice; Beveiliging en Privacy

1. Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet Persoonsregistraties gesteld, stip in acht zijn genomen en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Cliënt zal Leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
2. Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet Persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

### Artikel 18 – Computerservice; Garantie

1. Tenzij anders overeengekomen, is Leverancier niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de Computerservice. Cliënt dient deze resultaten na ontvangst te controleren.
2. Leverancier staat er niet voor in dat de Computerservice foutloos zal worden verleend.

## Algemene Voorwaarden

---

3. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Leverancier voor zijn rekening de Computerservice indien mogelijk herhalen. Voorwaarde hiervoor is onder meer dat de benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en dat Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na (geplande) ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Leverancier kenbaar maakt.
4. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Leverancier, kan Cliënt Leverancier verzoeken de Computerservice te herhalen, in welk geval Leverancier de kosten daarvan in rekening kan brengen.
5. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Leverancier redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier de voor de betreffende Computerservice door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn.

### Artikel 19 – Computerservice – Webhosting

1. Cliënt vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot copyrights en/of andere rechten op alle items die Cliënt op een door Leverancier gefaciliteerde website toont, beschikbaar stelt, of anderszins voor een derden beschikbaar maakt.
2. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de inhoud (content) van de bij of via hem ondergebrachte websites te controleren op strafbaarheid en onbetamelijkheid.
3. Leverancier is te allen tijde gerechtigd de website van Cliënt (tijdelijk) af te sluiten indien wetgeving of door andere bevoegde instanties gegeven regelgeving hem daartoe dwingt, of de inhoud (content) van de website naar het oordeel van Leverancier de grenzen van betamelijkheid overschrijdt.
4. Leverancier is te allen tijde gerechtigd de website van Cliënt (tijdelijk) af te sluiten indien Cliënt een betalingsachterstand bij Leverancier mocht hebben.
5. Leverancier zal Cliënt schriftelijk de redenen van afsluiting mededelen.
6. In het geval van afsluiting van de website op grond van het in dit artikel bepaalde zal Leverancier nimmer aansprakelijk zijn voor enige als gevolg van deze afsluiting door Cliënt geleden schade. De door Leverancier gemaakt kosten in verband met afsluiting komen voor rekening van Cliënt.

### Artikel 20 – Dienstverlening; Uitvoering

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fasen behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
2. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden bij de uitvoering van dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of de omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden verhoed conform artikel 21.

### Artikel 21 – Dienstverlening; Wijziging en meerwerk

1. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt 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.
2. Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in het vorige lid van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Leverancier kunnen worden beïnvloed.
3. Voorzover 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 Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### Artikel 22 – Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomsten tussen Leverancier en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.
2. De geschillen welke tussen Leverancier en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier met Cliënt gesloten Overeenkomst dan welk naar aanleiding van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter. Voor uitvoering van de Overeenkomst wordt domicilie gekozen op het kantoor van Leverancier.