

Algemene Voorwaarden

0 Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:

- 0.1 Leverancier: Skywestbouw gevestigd te Leiden aan de Milanenhorst 88, onder KvKnr: 67912621.
- 0.2 Cliënt: de natuurlijke of rechtspersoon(en) met wie de overeenkomst wordt gesloten.
- 0.3 Algemene Voorwaarden: de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden in combinatie met de bepalingen van één of meer Additionele Voorwaarden.
- 0.4 Additionele Voorwaarden: alle bepalingen in de additionele verkoopvoorwaarden en additionele onderhoudsvoorwaarden.
- 0.5 Dienst: Goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook welke leverancier aan cliënt levert.
- 0.6 Overeenkomst: de tussen partijen gesloten overeenkomst inzake de levering van de Diensten door leverancier.

1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door leverancier zijn aanvaard.
- 1.4 In het geval dat zowel de algemene voorwaarden als de inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt van toepassing zijn, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.6 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Leverancier zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden ten minste een maand voordat deze in werking treden bekendmaken. Partijen zijn gebonden aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de dag dat deze in werking treden. Cliënt is uitsluitend gerechtigd de

Overeenkomst te beëindigen met ingang van de dag dat de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden indien de gewijzigde Algemene Voorwaarden een substantiële verslechtering van de positie van Cliënt inhouden.

- 1.7 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en voorstellen van leverancier alsmede op de Overeenkomst en alle andere overeenkomsten waarbij leverancier partij is, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door partijen schriftelijk is afgeweken. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren boven en treden in de plaats van andere, eerder door partijen op aanbiedingen, offertes en/of voorstellen van leverancier alsmede op de Overeenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op reeds gesloten overeenkomsten als nog te sluiten overeenkomsten.

2 Totstandkoming van een overeenkomst

- 2.1 Tenzij anders is bepaald, komt een overeenkomst tussen leverancier en Cliënt eerst tot stand:
 - vanaf de dag van ondertekening van de Overeenkomst door partijen, of;
 - vanaf de datum dat Leverancier de aanvraag van Cliënt en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard dan wel bevestigd, of;
 - door schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) bevestiging door leverancier van een (elektronisch) geplaatste order (waaronder begrepen geplaatste orders via de Account van Cliënt) van Cliënt, of;
 - vanaf het moment dat leverancier met de uitvoering van de Dienst is begonnen.
- 2.2 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Cliënt en leverancier zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
- 2.3 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij het tegendeel door Cliënt wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de mailbox van Cliënt, komt dit voor risico van Cliënt, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.
- 2.4 Leverancier behoudt zich het recht voor om, om welke reden dan ook, verzoeken tot het verrichten van Diensten te weigeren.
- 2.5 Cliënt accepteert en komt met leverancier overeen dat leverancier direct na totstandkoming van de Overeenkomst zal beginnen met de nakoming daarvan. De in artikel 7:46d lid 1 Burgerlijk Wetboek ("BW") bedoelde bedenktijd voor ontbinding van een overeenkomst op afstand is daarom (zoals bepaald in artikel 7:46i lid 5 onder a BW) niet van toepassing.

2.6 Indien leverancier onverhoopt niet direct na totstandkoming van de Overeenkomst met de uitvoering daarvan begint, heeft Cliënt, voor zover deze consument is, vanaf het moment dat de Overeenkomst tot stand komt veertien (14) dagen de tijd de Overeenkomst kosteloos te ontbinden, tenzij leverancier binnen bovengenoemde veertien (14) dagen met de uitvoering is begonnen.

3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst, vindt de betaling voor de Diensten vooraf plaats door middel van automatische incasso, overschrijving of iDeal. Indien wordt betaald door middel van iDeal, is leverancier gerechtigd om per transactie administratiekosten in rekening te brengen. Indien wordt betaald via automatische incasso, dan zorgt Cliënt voor een toereikend banksaldo zodat het verschuldigde bedrag kan worden geïncasseerd. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de correctheid van de verstrekte bankgegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, het rekeningnummer en de tenaamstelling.

3.3 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is leverancier gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.

3.4 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

3.5 Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.

3.6 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf. Eveneens komt Cliënt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien artikel 3.9 of 3.10 van toepassing zijn.

3.7 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen 7 dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.8 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

3.9 Leverancier is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst de prijzen voor haar Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"), vermeerderd met ten hoogste 15%. Leverancier is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien leverancier dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht. Leverancier is niet gebonden een verlaging van de prijzen door te voeren in geval het prijsindexcijfer zou dalen.

3.10 Buiten het geval genoemd in artikel 3.9 is leverancier tevens gerechtigd de prijzen voor haar Diensten te verhogen indien zich een verhoging van de door leverancier te maken kosten voordoet. Leverancier meldt deze prijsverhoging uiterlijk dertig (30) dagen voor de datum waarop de prijsverhoging ingaat. Indien Cliënt een consument is, heeft Cliënt het recht de Overeenkomst te beëindigen indien de prijsverhoging binnen de eerste drie (3) maanden na het sluiten van de Overeenkomst wordt doorgevoerd.

3.11 Vanaf het moment dat de automatische incasso voor de eerste keer wordt geweigerd en/of gestorneerd en/of indien geen automatische incasso is overeengekomen en/of Cliënt enige factuur van leverancier niet binnen de betalingstermijn voldoet, is Cliënt automatisch in verzuim en is Cliënt rente verschuldigd, zonder dat enige schriftelijke ingebrekestelling of sommatie nodig is. Voor consumenten geldt 3% rente per maand, voor overige Cliënten geldt 8,5% rente per maand.

3.12 Indien de automatische incasso mislukt omdat het saldo ontoereikend is, wordt gestorneerd en/of anderszins is mislukt, zal leverancier in een dergelijk geval nog eenmaal het verschuldigde bedrag opnieuw per automatische incasso proberen te incasseren. Indien de automatische incasso twee keer is mislukt en/of is gestorneerd, zal leverancier Cliënt administratiekosten in rekening brengen a € 10,00 (tien Euro en nul Eurocent) en zal leverancier het voor een derde en laatste maal proberen om het verschuldigde bedrag te incasseren.

3.13 Indien partijen uitdrukkelijk geen automatische incasso overeen zijn gekomen, en Cliënt de betaling niet binnen de in artikel 3.7 vermelde termijn heeft voldaan, zal leverancier de Cliënt één kosteloze herinnering zenden waarbij cliënt 14 dagen de tijd krijgt om de betaling alsnog te voldoen.

3.14 Indien Cliënt de betaling niet binnen de in artikel 3.12 of 3.13 bedoelde termijn voldoet, zal leverancier de Cliënt één aanmaning zenden waarbij leverancier zich het recht voorbehoudt om naast de overeengekomen bedragen tevens aanmaningskosten van EUR 55,00 (vijfenvijftig Euro en nul Eurocent) doormiddel van een aparte of volgende factuur in rekening te brengen. Deze factuur dient Cliënt binnen de daarop aangegeven termijn te voldoen.

3.15 Indien Cliënt na de eerste herinnering nalatig blijft het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de eventuele administratie- en aanmaningskosten te voldoen, heeft leverancier het recht om:

- a. de Overeenkomst direct buitengerechtelijk te ontbinden, het verlenen van de Diensten te staken en alle Diensten en accounts, en daarmee samenhangende accounts te verwijderen, met dien verstande dat er geen ongedaanmakingsverplichting ontstaat en de door Cliënt verschuldigde bedragen opeisbaar blijven; en/of
- b. de vordering ter incasso uit handen geven. Cliënt is in dat geval naast betaling van de hoofdsom en daarover verschuldigde administratie- en aanmaningskosten gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtelijke en eventueel gerechtelijke kosten, uitdrukkelijk naast de eventueel in rechte vastgestelde kosten. De hoogte van de (buiten)gerechtelijke kosten bedraagt minimaal 15% van de hoofdsom, met een minimum van EUR 250,-- (tweehonderdvijftig Euro).

3.16 Indien leverancier kosten heeft moeten maken, welke kosten leverancier in redelijkheid kon maken, die uitgaan boven de in het voorgaande lid weergegeven incassokosten, dient Cliënt ook deze kosten aan leverancier te betalen

3.17 Alle reis- en verblijfskosten, inclusief woon-werk verkeer, openbaar vervoer en eventuele parkeerkosten, worden beschouwd als additionele kosten en worden niet meegenomen in de offerte en/of overeenkomst. Deze worden apart toegevoegd aan de eindfactuur. Leverancier hanteert een vergoeding van € 0,25 excl. BTW per gereden kilometer.

3.18 Vanaf het moment dat de Cliënt zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet (volledig) nakomt of anderszins in gebreke is, is het de Cliënt niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde diensten te gebruiken en komt elke aan de Cliënt verstrekte licentie te vervallen.

4 Aanbiedingen en Offertes

4.1 Alle door leverancier gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.

4.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht leverancier niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4.3 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4.4 Leverancier stelt zijn offertes en/of aanbiedingen samen op basis van een inschatting van de benodigde werkuren voor voorbereiding, materiaalgebruik en andere zaken gerelateerd aan de Dienst(en).

4.5 Alle opgemaakte offertes en/of aanbiedingen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

4.6 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

5.1 Cliënt en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

6 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

6.1 Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

6.2 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.

6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

6.4 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

6.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier. Cliënt is volledig aansprakelijk voor de schade en kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, daaronder begrepen het aanvragen, wijzigen, verwijderen, upgraden en downgraden van diensten.

6.6 Na het voltooiën danwel beëindigen van de Dienst, op welke wijze dan ook, hebben noch de Cliënt noch leverancier jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

7 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

7.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

7.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.

7.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

7.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8 Risico

8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van leverancier of hulppersonen van leverancier zijn, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

9 Rechten van intellectuele eigendom

9.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

- 9.2** Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 9.3** Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4** Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 9.5** Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.
- 9.6** Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website).

Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

10 Medewerkingsverplichtingen

- 10.1** Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken zal cliënt leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 10.2** Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 10.3** Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft leverancier tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 10.4** Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

10.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

10.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening 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.

11 Leveringstermijnen

11.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

11.2 De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12 Afsluiting van diensten

12.1 Leverancier is gerechtigd om onmiddellijk de levering van

de Diensten te onderbreken en/of op te schorten indien:

- a. Cliënt de factuur niet heeft voldaan binnen de in artikel 3.12 of 3.13 bepaalde termijn en Cliënt het bedrag, tezamen met de rente zoals bepaald in artikel 3.11 niet binnen zeven (7) dagen nadat zij van deze tekortkoming op de hoogte is gebracht, alsnog heeft voldaan.
- b. indien Cliënt software en/of scripts heeft draaien op zijn of haar webhosting en/of server die leidt tot het in gevaar brengen van de apparatuur en/of het netwerk van leverancier.
- c. indien het hosting account van Cliënt wordt gehackt, misbruikt of anderszins gebruikt waardoor Cliënt of andere klanten van leverancier (ernstige) hinder ondervinden.

12.2 Indien de dienst van Cliënt is opgeschort op basis van artikel 12.1c, dient Cliënt er zelfstandig voor zorg te dragen de oorzaak op te lossen. Zodra Cliënt de oorzaak heeft opgelost zal leverancier de dienst van Cliënt kosteloos weer hervatten. Tegen het alsdan geldende uurtarief kan leverancier assistentie verlenen in het oplossen van de oorzaak. Leverancier is hier echter niet toe verplicht.

12.3 Het onderbreken en/of opschorten van de Dienst(en) laat leverancier het recht om de Overeenkomst te ontbinden dan wel het treffen van enig ander rechtsmiddel dat zij tot haar beschikking heeft, onverlet.

12.4 Na onderbreking en/of opschorting van de Dienst(en) op grond van artikel 12.1a of 12.1b, is leverancier gerechtigd reactiveringskosten in rekening te brengen ter hoogte van EUR 50,00 (vijftig Euro en nul eurocent), met betrekking tot de administratieve kosten van leverancier in het kader van onderbreking en/of opschorting en het –eventueel– weer hervatten van het verlenen van de Dienst(en).

13 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

13.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

13.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 13.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 13.3** Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen met een minimum van 1 (één) maand. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.4** Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 13.5** Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, licenties, websites en dergelijke van rechtswege.
- 13.6** Onverminderd hetgeen is bepaald in artikelen 13.1 en 13.5 en elders in deze Algemene Voorwaarden heeft leverancier het recht de Overeenkomst direct, zonder tussenkomst van de rechter en zonder schadelijktig te worden jegens Cliënt, te ontbinden indien:
- na het sluiten van de Overeenkomst aan leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Cliënt niet aan haar verplichtingen zal voldoen; en/of
 - Cliënt zich (herhaaldelijk) onderwerpt aan niet sociaal gedrag, ongepast taalgebruik en/of fysiek danwel mentaal geweld, allen in de ruimste zin des woords, richting leverancier of een (1) van haar medewerkers.
- 13.7** Indien de Overeenkomst door leverancier wordt ontbonden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Cliënt, dient Cliënt, naast een schadevergoeding, het honorarium en de gemaakte kosten met betrekking tot de tot dan verrichte werkzaamheden te betalen. Gedragingen van Cliënt op grond waarvan van leverancier redelijkerwijs niet meer gevergd kan worden dat de opdracht wordt afgerond, worden in dit verband mede beschouwd als toerekenbare tekortkoming.
- 13.8** De schadevergoeding bedoeld in artikel 13.7 zal tenminste omvatten de kosten voortvloeiend uit de door leverancier op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden, alsmede 50% van het resterende deel van het honorarium welke Cliënt bij volledige vervulling van de opdracht verschuldigd zou zijn.
- staakt leverancier het verlenen van de Diensten aan Cliënt; en
 - worden alle bedragen die Cliënt verschuldigd is direct opeisbaar; en
 - behoudt leverancier zich het recht voor om klanten van Cliënt van de beëindiging in kennis te stellen. Enkel indien en voor zover wettelijk vereist, verleent Cliënt hierbij reeds voor alsdan toestemming aan leverancier om klanten daarvan in kennis te stellen.
- 14.2** Indien leverancier de Overeenkomst ontbindt op grond van artikel 13.7 of 13.8, zal Cliënt binnen veertien (14) dagen:
- aan leverancier alle beëindigingskosten voor beëindiging van de Diensten vergoeden; en
 - onverminderd overige rechten die leverancier heeft, aan leverancier 100% van de daadwerkelijke of geraamde kosten betalen, voor de resterende maanden van de Overeenkomst.
- 14.3** Opzegging en/of ontbinding heeft in geen geval restitutie van reeds betaalde vergoedingen tot gevolg.

15 Aansprakelijkheid van leverancier

- 15.1** De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 9.5 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan hetgeen leverancier krijgt uitgekeerd door haar verzekering.
- 15.2** De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 15.3** De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

14 Gevolgen van beëindiging

- 14.1** Direct na beëindiging van de Overeenkomst, op welke wijze dan ook:

- 15.4** De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 15, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden en de Additionele Voorwaarden geheel onverlet.
- 15.5** De in artikel 15.1 tot en met artikel 15.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 15.6** Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.7** 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. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van tien dagen na het ontstaan van de vordering.
- 15.8** Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een mediation traject een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een mediation traject.
- 15.9** 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 of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 15.10** Het bepaalde in dit alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 15.11** Indien de verzekering van leverancier niet overgaat tot uitkering, om welke reden dan ook, dan geldt voor de vaststelling van de hoogte van het schadevergoedingsbedrag het volgende: (i) in geval van een duurovereenkomst danwel een overeenkomst voor onbepaalde tijd bedraagt het schadebedrag maximaal 1 (zegge : één) maand van de onderhevige overeenkomst. (ii) in geval de overeenkomst een eenmalige opdracht betreft dan zal het schadebedrag ten hoogste gelijk zijn aan 50% van het laatste factuurbedrag wat in rekening is gebracht aan cliënt. Waarbij de hoogte van het percentage naar oordeel is van leverancier en afhangt van de tot dan verrichte werkzaamheden

van leverancier en de ingediende schade door cliënt. Indien er nog geen factuur bij cliënt in rekening is gebracht dan zal het tegengestelde percentage berekend vanuit de vorige volzin in rekening worden gebracht aan cliënt met een minimum van 50% van de gehele opdracht. Ter voorbeeld: indien leverancier bepaald dat de schadevergoeding 25% zal zijn en er is nog geen factuur gestuurd aan cliënt, dan zal cliënt een factuur ontvangen voor de resterende 75% van de gehele opdracht.

16 Overmacht

- 16.1** Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storingen aan hardware en/of netwerk apparatuur van leverancier, (vii) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (viii) oorlog, (ix) werkbezetting, (x) staking, (xi) algemene vervoersproblemen, (xii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden, (xiii) brand, (xiv) overstromingen en (xv) natuurrampen.
- 16.2** Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 16.3** Indien leverancier ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is zij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

17 Wijziging en meerwerk

- 17.1** 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 werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 17.2** Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

17.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

18 Overdracht van rechten en verplichtingen

18.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

18.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

19 Toepasselijk recht en geschillen

19.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

19.2 Uitsluitend indien leverancier en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton te Leiden indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

20 De hostingdiensten

20.1 Leverancier zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten leveren.

20.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door cliënt is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

20.3 Indien de overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen

voor inspannen om verbindingen via het systeem van leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door leverancier gehoste website. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van cliënt of die van derden.

20.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp) programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

20.5 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komen. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

20.6 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

20.7 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten.

20.8 Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

20.9 Leverancier staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

20.10 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van cliënt niet door leverancier is geregistreerd.

20.11 Leverancier garandeert geen minimumsnelheid met betrekking tot het dataverkeer en/of de internetsnelheid.

20.12 Indien leverancier aan Cliënt e-mailadressen, IP-adressen en/of andere toegangs- en/of netwerkadressen en/of protocollen ter beschikking heeft gesteld, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend. Leverancier kan deze protocollen altijd wijzigingen en/of veranderen zonder dat een dergelijke wijziging Cliënt het recht geeft de Overeenkomst te beëindigen. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen Cliënt van dergelijke wijzigingen op de hoogte te stellen.

21 Uitvoering dienstverlening

21.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt 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.

21.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

21.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.

21.4 Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

22 Gedragsregels; Notice and Take Down

22.1 Indien leverancier algemeen voor al zijn cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal leverancier die desgevraagd aan cliënt verstrekken en zal cliënt verplicht zijn deze gedragsregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting. Tot deze onrechtmatige gedragingen vallen eveneens maar niet uitsluitend: (i) IP spoofing (ii) phishing (iii) overbelasting van het netwerk of systemen van leverancier (iv) ddos aanvallen (v) slowloris aanvallen (vi) IRC aanvallen of IRC diensten draaien (vii) het verzenden van spam en bulkberichten (viii) het verspreiden van kinderpornografie.

22.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 22.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens cliënt. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

22.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

22.4 Indien (de dienst of diensten van) cliënt wordt aangevallen door derden waaronder maar niet uitsluitend begrepen, doormiddel van: (i) virussen (ii) ongeoorloofde toegang (iii) schadelijke programma's (iv) IP spoofing (v) phishing (vi) overbelasting van het netwerk of systemen van leverancier (vii) ddos aanvallen (viii) slowloris aanvallen (ix) IRC aanvallen, dan is leverancier gerechtigd de dienst(en) (tijdelijk) op te schorten danwel te onderbreken, danwel ontoegankelijk te maken voor derden tot dat de aanval(len) op cliënt zijn weggenomen of dat cliënt maatregelen heeft getroffen om de aanval(len) weg te nemen.

22.5 Indien cliënt wordt aangevallen zoals genoemd in artikel 22.4, dan zal cliënt al het mogelijke doen wat binnen zijn mogelijkheden ligt om de aanval af te wenden, danwel tot een minimum te beperken en zal cliënt leverancier zo spoedig mogelijk informeren omtrent deze aanval(len).

22.6 In het geval er een situatie optreedt als genoemd in artikel 22.4 dan is leverancier jegens cliënt nimmer aansprakelijk ongeacht de handeling(en) welke leverancier heeft moeten nemen danwel welke dienst(en) leverancier heeft moeten onderbreken. In dit geval kan cliënt dan ook geen beroep doen op artikel 15.5 van deze algemene voorwaarden.

22.7 Alle schade en kosten die voortvloeien uit of zijn ontstaan als gevolg van artikel 22.1 of 22.2 komen voor rekening van cliënt.

22.8 Indien cliënt niet meewerkt aan beperking of afwending van de aanval(len) zoals genoemd in artikel 22.5 dan is alle schade en kosten die voortvloeien uit of zijn ontstaan als gevolg van artikel 22.4 voor rekening van cliënt.

22.9 Alle financiële verplichtingen van cliënt blijven gedurende de opschorting van de dienst(en), welke voortvloeit uit artikel 22.1 danwel 22.4, onverkort van kracht.

23 Garantie

- 23.1** Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Leverancier kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door leverancier gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
- 23.2** Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.
- 23.3** Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.
- 23.4** Bij cliënt ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van deze overeenkomst.
- 23.5** De logfiles en de overige al dan niet elektronische bestanden en/of administratie van leverancier leveren volledig bewijs op van de stelling van leverancier, behoudens tegenbewijs van Cliënt.
- 23.6** Leverancier stelt redelijke adviezen op op basis van ervaring en kennis van leverancier. Cliënt heeft de mogelijkheid deze adviezen al dan wel of niet op te volgen. Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend indien cliënt de adviezen van leverancier niet op volgt. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is ieder gevolg welke hieruit voortvloeit dan ook voor rekening en risico van de cliënt. Cliënt vrijwaart leverancier in zulk geval dan ook voor iedere schade welke gevolg heeft of ontstaan is uit de keuze van cliënt om het advies niet op te volgen.
- 23.7** Indien leverancier bepaalde richtlijnen vaststelt ten behoeve van het te nemen webhosting pakket, zoals onder andere maar niet uitsluitend de richtlijn om "enkel shared hosting pakketten te kiezen indien de website van cliënt minder dan 100 gelijktijdige bezoekers heeft en anders voor een private hosting pakket te kiezen" dan hebben deze richtlijnen een dusdanig karakter dat afwijking van deze richtlijnen door cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, volledig voor rekening en risico is van cliënt. Cliënt vrijwaart leverancier in zulk geval dan ook voor iedere schade welke gevolg heeft of ontstaan is uit de keuze van cliënt om de richtlijn niet op te volgen.

24 Verwerking persoonsgegevens

- 24.1** Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de

rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door leverancier gehost of verwerkt worden.

- 24.2** Onverminderd het bepaalde in de Algemene Voorwaarden ligt bij cliënt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden gehost of verwerkt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 24.3** Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

25 Onderbrekingen

- 25.1** Direct na het constateren van een Downtime, zal Cliënt leverancier per e-mail of telefoon op de hoogte brengen van de Downtime en informatie verstrekken over:
- de aard van de Downtime;
 - de Diensten die door de Downtime zijn getroffen;
 - de naam van de onderneming van Cliënt;
 - de naam, het telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van Cliënt; en
 - eventuele instructies voor de werknemers van leverancier.
- 25.2** Onder downtime wordt verstaan algehele onbereikbaarheid van de dienst die Cliënt bij leverancier afneemt. De snelheid waarmee de dienst of onderdelen van de dienst werken is uitdrukkelijk uitgesloten van downtime.
- 25.3** Na de melding van Cliënt in overeenstemming met artikel 25.1, zal leverancier zich inspannen de Downtime zo spoedig mogelijk te beëindigen.
- 25.4** In plaats van het herstellen van de Dienst, is leverancier gerechtigd om de Dienst te vervangen door een andere redelijkerwijs vergelijkbare dienst.

25.5 Indien leverancier de Downtime niet kan herstellen en tevens geen vervangende dienst kan aanbieden aan Cliënt hetgeen tot gevolg heeft dat er onafgebroken achter elkaar meer dan acht (8) uur Downtime is op een Dienst, is Cliënt gerechtigd tot compensatie in de vorm van een pro rata creditering van de betaalde kosten met betrekking tot de Dienst waarop de Downtime betrekking heeft, onder de voorwaarde dat de onmogelijkheid tot het herstellen van de Downtime niet is veroorzaakt door overmacht of enig doen of nalaten van Cliënt.

25.6 Cliënt komt uitsluitend de in dit artikel toegekende rechten toe in het geval van Downtime. Enige andere rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht op schadevergoeding, zijn expliciet uitgesloten.

26 Onderhoud

26.1 Leverancier behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken indien zij dit in het kader van onderhoud noodzakelijk acht. Cliënt erkent dan ook dat het uitvoeren van onderhoud onderbrekingen in het verlenen van de Dienst kan veroorzaken. Leverancier mag hiertoe, onder meer, de volgende handelingen (laten) uitvoeren: het controleren van bestanden en/of data op signalen van onveilige of illegale handelingen, computeraanvallen en computervirussen.

26.2 Voor zover leverancier in een bepaalde situatie, op enig moment, voldoet aan de bepalingen van zowel artikel 25 als 26, zullen onderbrekingen als gevolg van onderhoud niet kwalificeren als Downtime.

26.3 Indien leverancier verwacht dat het onderhoud de verlening van de Dienst aan Cliënt negatief zal beïnvloeden, zal leverancier:

- a. zich inspannen om Cliënt één (1) dag voorafgaand van het onderhoud daarvan op de hoogte stellen.
- b. voor zover mogelijk, het onderhoud laten plaatsvinden tussen 18:00 en 9:00 uur om zo het negatieve effect op het verlenen van de Dienst minimaal te houden; en
- c. zich inspannen om enige onderbreking van de Dienst zo beperkt mogelijk te houden. Enige schadevergoeding welke voortvloeit uit de (tijdelijke) onbereikbaarheid tijdens onderhoud is uitdrukkelijk uitgesloten.

26.4 Leverancier behoudt zich het recht voor

- wijzigingen in de technische eigenschappen van de Diensten of;
- wijzigingen in het data- en telecommunicatienetwerk of;
- enige andere wijzigingen ten aanzien van de Diensten, door te voeren.

Deze wijzigingen kunnen mogelijk invloed hebben op de door Cliënt gebruikte randapparatuur zoals de Computerapparatuur. Leverancier is niet aansprakelijk door enige schade die ontstaat als gevolg van de wijzigingen zoals bedoeld in dit artikel.

26.5 Leverancier installeert alleen patches en updates voor de software die zij zelf ter beschikking stelt aan Cliënt. Leverancier spant zich in om patches en updates zo snel mogelijk te installeren. Aansprakelijkheid van leverancier voor het niet tijdig of niet correct installeren van patches en updates is echter uitdrukkelijk uitgesloten.

26.6 Leverancier is gerechtigd zonder voorafgaand bericht van het bepaalde in artikel 26.3 af te wijken indien er naar de mening van leverancier sprake is van een (nood)situatie welke het noodzakelijk maakt tot het direct uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Deze onderhoudswerkzaamheden kunnen leiden tot (enige) onderbreking van de Dienst.

27 Verhuizing apparatuur of overzetting website

27.1 Leverancier is gerechtigd van datacenter en/of colocationruimte te verhuizen, evenals om de Dienst te onderbreken in het kader van een dergelijke verhuizing.

27.2 Leverancier is tevens ten alle tijde gerechtigd om Cliënt op andere apparatuur van leverancier te plaatsen indien leverancier dit noodzakelijk acht of wenselijk vindt. Cliënt kan bij een dergelijke verhuizing onderbrekingen van de Dienst ervaren. Cliënt kan geen aanspraak maken op verband houdende schadevergoeding. Cliënt erkent en gaat ermee akkoord dat Cliënt geen inspraak heeft ten aanzien van deze verhuizing, dit strekt zowel de datum en tijd van de verhuizing alsmede de locatie waar de Cliënt naar zal worden verhuisd.

27.3 De kosten die Cliënt als gevolg van de verhuizing moet maken, komen voor rekening van Cliënt tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

27.4 Cliënt erkent en gaat ermee akkoord dat enige onderbreking in het verlenen van de Dienst als gevolg van een verhuizing zoals bedoeld in dit artikel, niet kwalificeert als Downtime.

27.5 Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal leverancier bij of na het einde van de overeenkomst - tegen betaling door cliënt van een dan door leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door cliënt van alle andere dan door leverancier bepaalde condities - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar cliënt of naar een andere leverancier van hostingdiensten.

28 Domeinna(a)m(en)

28.1 Leverancier behoudt zich het recht voor een aanvraag voor de registratie van een domeinnaam pas in behandeling te nemen op het moment dat leverancier van Cliënt heeft ontvangen:

- a. de verschuldigde bedragen voor de domeinnaamregistratie;
- b. het voor registratie benodigde formulieren, volledig ingevuld door een daartoe bevoegd persoon;
- c. en alle overige voor de aanvraag van de registratie benodigde documenten.

28.2 Indien leverancier een domeinnaam heeft aangevraagd voordat zij van Cliënt volledige betaling voor de domeinnaamregistratie heeft ontvangen, dan blijft de aangevraagde domeinnaam ter beschikking van leverancier totdat de volledige betaling is verricht, ongeacht de rechten die Cliënt op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden.

- 28.3** Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet (meer) beschikbaar zijn van een bepaalde domeinnaam, afwijzing van de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam, het ongebruikt verstrijken van een bezwaar- of beroepstermijn wegens het uitblijven van een instructie van Cliënt of eventuele aanspraken van derden met betrekking tot een bepaalde domeinnaam. Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden op enige wijze voortvloeiend uit en/of verband houdende met het gebruik door Cliënt van een door leverancier in zijn opdracht of op zijn naam geregistreerde domeinnaam.
- 28.4** Indien de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam wordt afgewezen dient Cliënt zelf zorg te dragen voor het tijdig verstrekken van duidelijke en volledige instructies aan leverancier, zodat deze tijdig namens Cliënt bezwaar of beroep kan instellen tegen de afwijzing van de aanvraag tot domeinnaam registratie. De aan het instellen van bezwaar en beroep verbonden kosten zijn voor rekening van Cliënt.
- 28.5** In het geval van wijzigingen van gegevens ten aanzien van een domeinnaamregistratie, zal Cliënt er zorg voor dragen dat deze wijzigingen onverwijld aan de betreffende registrar (waaronder begrepen maar niet beperkt tot SIDN) worden doorgegeven. Indien een domeinnaam van Cliënt wordt verhuisd zal Cliënt (adres)gegevens van leverancier die worden gebruikt ten behoeve van de Whois - database van de betreffende registrar (waaronder begrepen maar niet beperkt tot SIDN) laten wijzigen zodat leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.
- 28.6** Indien Cliënt de verschuldigde bedragen met betrekking tot de domeinnaamregistratie niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is leverancier, onverminderd het verder in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, nadrukkelijk niet gehouden om vergoedingen te betalen voor de door (leverancier namens) Cliënt aangehouden domeinnamen.