

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 2014.001

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden wordt de eenmanszaak 1 Internetmarketing, gevestigd aan de Berghemseweg 19F te (5348 CA) Oss, KvK nr. 17190602, hierna ook te noemen "1 Internetmarketing", als "opdrachtnemer" aangeduid en de klant van 1 Internetmarketing als "opdrachtgever".
- 1.2. Onder werkdagen worden verstaan de dagen van de week, maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 1.3. Alle aanduidingen in enkelvoud worden geacht mede te omvatten de meervoudsvorm en vice versa, tenzij uit de context anders blijkt.

### 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de opdrachtnemer goederen, daaronder begrepen zaken en rechten, en/of diensten van welke aard dan ook aan de opdrachtgever levert, alsmede op de uitvoering van dergelijke overeenkomsten, ook indien de betreffende goederen of diensten niet (nader) in deze algemene voorwaarden zijn omschreven.
- 2.2. Afwijkend van respectievelijk in aanvulling op deze algemene voorwaarden, gelden de voorwaarden die in de aanbieding of overeenkomst zijn opgenomen. Andere voorwaarden gelden slechts voor zover deze schriftelijk tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden onverbindend zijn of op grond van wet- of regelgeving aanpassing behoeven, dan zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht blijven. In dat geval zullen de opdrachtnemer en de opdrachtgever in overleg treden teneinde een vervangende regeling te treffen, waarbij de strekking van deze algemene voorwaarden behouden blijft.
- 2.4. De toepasselijkheid van de door de opdrachtgever gehanteerde (algemene) voorwaarden is uitgesloten.
- 2.5. De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.6. Wanneer eenmaal op basis van deze algemene voorwaarden een overeenkomst is gesloten met de opdrachtgever, zijn deze ook van toepassing op later gesloten overeenkomsten met de opdrachtgever.
- 2.7. Hetgeen tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever is geregeld in de afzonderlijke overeenkomst prevaleert bij strijdigheid boven hetgeen in deze algemene voorwaarden is opgenomen. Bij onduidelijkheid van een of meer bepalingen in de afzonderlijke overeenkomst, dienen de betreffende bepalingen te worden uitgelegd in het licht van deze algemene voorwaarden.
- 2.8. Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Opdrachtgever is gebonden aan zodanige wijzigingen. Eventuele wijzigingen zullen zoveel mogelijk schriftelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever worden kenbaar gemaakt.

### 3. Offertes, totstandkoming overeenkomst en wijziging in gegeven opdrachten.

- 3.1. Alle aanbiedingen van de opdrachtnemer, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en slechts geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2. Tenzij de opdrachtnemer en de opdrachtgever anders overeenkomen, komt een overeenkomst uitsluitend tot stand nadat de opdrachtnemer de bestelling of opdracht van de opdrachtgever heeft geaccepteerd door middel van een schriftelijke bevestiging (met als bepalende datum de dag van verzending). De opdrachtbevestiging wordt geacht het overeengekomen te hebben weergegeven. Voor overeenkomsten waarvoor geen opdrachtbevestiging is verzonden, wordt de eerste factuur van de opdrachtnemer als opdrachtbevestiging beschouwd.
- 3.3. Wijziging van de overeenkomst, uitbreiding en beperking daaronder begrepen, is tot stand gekomen zodra deze wijziging schriftelijk door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever is bevestigd.
- 3.4. Indien, na totstandkoming van de overeenkomst, wijzigingen door de opdrachtgever worden opgegeven, met welke wijzigingen de opdrachtnemer kan instemmen, en waarna de overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd, dan komen alle reeds gemaakte kosten alsmede het bedrag van winstderving, vast te stellen door opdrachtnemer, voor rekening van de opdrachtgever.
- 3.5. De opdrachtnemer is bevoegd om, indien zij dit noodzakelijk acht, voor een juiste uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. De kosten hiervan zullen aan de opdrachtgever worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.
- 3.6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 3.7. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 3.8. Indien een vast honorarium of vaste prijs is overeengekomen, zal de opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dat honorarium of die prijs tot gevolg heeft. Opdrachtgever stemt op voorhand in met de door de opdrachtnemer vast te stellen prijsaanpassing.
- 3.9. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om bestellingen of opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren dan wel onder rembours te leveren.

### 4. Prijzen en betaling

- 4.1. Tenzij anders is vermeld, zijn alle prijzen van de opdrachtnemer exclusief omzetbelasting (BTW), andere heffingen al dan niet van overheidswege en administratieve kosten. De prijzen luiden in de overeengekomen valuta.
- 4.2. De opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever eenzijdig te wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van (algemene) stijging van het prijspeil of kosten van belastingen en heffingen, arbeid, goederen of van derden te betrekken diensten.
- 4.3. Alle facturen dienen door de opdrachtgever te worden betaald in overeenstemming met de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een gestelde betalingstermijn dient de opdrachtgever de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
- 4.4. Indien de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn door de opdrachtnemer zijn ontvangen, zal de opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is van rechtswege in verzuim verkeren en over het openstaande bedrag direct de wettelijke rente plus een opslag van 4% verschuldigd zijn. Tevens is in dat geval de opdrachtgever naast het verschuldigde totale bedrag en de rente, tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale verschuldigde bedrag. Voorts is opdrachtgever, indien rechtsmaatregelen moeten worden getroffen, gehouden tot voldoening van de gerechtelijke kosten van opdrachtnemer. Indien de opdrachtnemer aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, is de opdrachtgever ook deze kosten aan de opdrachtnemer verschuldigd.
- 4.5. Indien de opdrachtgever niet instemt met de factuur, is zij gedurende een periode van 5 dagen na factuurdatum gerechtigd om haar bezwaren tegen die factuur schriftelijk bij de opdrachtnemer in te dienen, bij gebreke waarvan de opdrachtgever geacht wordt de factuur te hebben goedgekeurd. Indien de opdrachtgever bezwaar maakt tegen de factuur, zal de opdrachtnemer nagaan in hoeverre het bezwaar terecht is en indien zij tot het oordeel komt dat het bezwaar terecht is, de factuur zo nodig aanpassen.
- 4.6. Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden zonder de mogelijkheid van verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook. De opdrachtgever zal haar betalingsverplichting niet blokkeren door middel van beslag onder zichzelf of op andere wijze.
- 4.7. In geval van (voorgenomen) liquidatie, een (verzocht) faillissement of surseance van betaling, dan wel (verzochte) toelating tot de schuldsanering natuurlijke personen van de opdrachtgever, zullen de vorderingen van de opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer direct opeisbaar zijn.
- 4.8. Indien er naar het oordeel van de opdrachtnemer aanleiding toe is, heeft zij het recht, alvorens tot levering of (verdere) uitvoering van de overeenkomst over te gaan, betaling te verlangen van de reeds gefactureerde bedragen of een onherroepelijke en onvoorwaardelijke bankgarantie te eisen, zulks op kosten van opdrachtgever, voor de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtgever. Tot die tijd is de opdrachtnemer gerechtigd haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

### 5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 5.1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van de opdrachtnemer totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is op grond van de overeenkomst, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever jegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan de opdrachtnemer zijn voldaan. De opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van de opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door de opdrachtnemer geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor de opdrachtnemer en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor de opdrachtnemer totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; de opdrachtnemer heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 5.2. Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 5.3. De opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen) resultaten van de dienstverlening van de opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

### 6. Vertrouwelijke informatie

- 6.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle informatie die zij van elkaar mochten verkrijgen of die betrekking heeft op hun ondernemingen en zij zullen deze informatie niet voor andere doeleinden gebruiken dan in verband met de aanbidding of overeenkomst, behoudens indien uit enige wettelijke verplichting anderszins voortvloeit.
- 6.2. Facturen, correspondentie alsmede overeenkomsten gemaakt door de opdrachtnemer dienen te allen tijde als vertrouwelijk worden beschouwd.
- 6.3. Bij overtreding van het bepaalde in artikel 6.1 en/of artikel 6.2 is opdrachtgever jegens de opdrachtnemer een direct opeisbare boete van drie keer het jaarlijkse factuurbedrag aan de opdrachtnemer verschuldigd, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, met een minimum van € 5.000,00.

### 7. Uitvoering van de overeenkomst

- 7.1. De opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. De opdrachtnemer verschaft ten aanzien van specificaties of serviceniveaus echter geen garanties, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Indien opdrachtgever de door opdrachtnemer opgeleverde resultaten van de overeenkomst uitdrukkelijk accepteert dan wel niet reageert binnen een door de opdrachtnemer in dat kader gestelde redelijke termijn, gelden die resultaten

als geaccepteerd door opdrachtgever en gaan partijen ervan uit dat die resultaten beantwoorden aan de eventueel overeengekomen specificaties dan wel, bij gebreke daarvan, de specificaties die in redelijkheid mogen worden verwacht.

7.2. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, daaronder begrepen verschaffing aan opdrachtnemer van (licenties terzake) alle noodzakelijke (intellectuele) eigendomsrechten, inclusief het gebruik van merken en handelsnamen.

7.3. De opdrachtgever zal de apparatuur, programmatuur en andere materialen van de opdrachtnemer die opdrachtnemer ter beschikking stelt zorgvuldig en als goed huisvader gebruiken. Daarnaast is opdrachtgever verantwoordelijk voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. De opdrachtgever zal zich in dat verband adequaat verzekeren.

7.4. Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever apparatuur, programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen aan opdrachtnemer of door deze ingeschakelde derden, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

7.5. Ingeval medewerkers van de opdrachtnemer op de locatie van de opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal de opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorgdragen.

7.6. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is de opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.7. Indien de opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. De opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een verzoek tot uitbreiding van de overeenkomst te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

## 8. Gebreken en klachtentermijnen

8.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde goederen dient de opdrachtgever binnen tien werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen vijftien werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden of levering van goederen, schriftelijk te melden aan de opdrachtnemer, bij gebreke waarvan de opdrachtgever hier geen rechten meer aan kan ontnemen.

8.2. Indien een klacht naar oordeel van opdrachtnemer gegrond is, zal de opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels volgens de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.

8.3. Indien het alsnog verrichten van het overeengekomene niet meer mogelijk is, zal de opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn voorzover zulks volgt uit het bepaalde in artikel 10.

## 9. Rechten van intellectuele eigendom

9.1. De rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens een overeenkomst geleverde of ter beschikking gestelde goederen en diensten, waaronder mede begrepen ontwikkelde of ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, websites of andere materialen zoals demo's, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, beeldmaterialen, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij de opdrachtnemer of diens licentiegevers. De opdrachtgever verkrijgt en aanvaardt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en zal de geleverde goederen of diensten of enig gedeelte daarvan niet wijzigen, openbaar maken of veelelvoudigen zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer of diens licentiegevers.

9.2. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer is de opdrachtgever niet gerechtigd de geleverde goederen of diensten op een andere wijze te gebruiken dan overeengekomen of de aan hem verleende rechten of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk aan een derde ter beschikking te stellen, over te dragen of in licentie te geven.

9.3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de geleverde goederen, apparatuur, programmatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding daarvan.

9.4. De intellectuele eigendomsrechten ter zake van eventuele verbeteringen ten aanzien van de programmatuur, apparatuur en materialen berusten bij de opdrachtnemer.

9.5. Indien en voor zover tussen partijen verschil van mening zal bestaan over aan die de intellectuele eigendomsrechten ter zake van programmatuur, apparatuur of (beeld)materialen toekomt, wordt ervan uitgegaan dat die eigendom bij de opdrachtnemer berust, behoudens tegenbewijs te leveren door de opdrachtgever.

9.6. De opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan de opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer vrijwaren tegen alle aanspraken door derden als gevolg van door derden gestelde inbreuken op hun intellectuele eigendomsrechten van de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur of materialen.

9.7. De opdrachtgever stemt ermee in dat de opdrachtnemer de (handels)naam en het handelsmerk van de opdrachtgever voor commerciële doeleinden mag gebruiken.

## 10. Aansprakelijkheid

10.1. De eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt begrensd volgens de bepalingen van dit artikel.

10.2. De opdrachtnemer is geen schadevergoeding of garantie verschuldigd aan de opdrachtgever wanneer de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt verhinderd of vertraagd.

10.3. Indien, naar het redelijk oordeel van de opdrachtnemer, er sprake is van overmacht dan heeft de opdrachtnemer het recht om zonder tussenkomst van de rechter ofwel te eisen dat de overeenkomst aan de omstandigheden wordt aangepast, ofwel het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat de opdrachtnemer deswege schadeplichtig wordt. De kosten die de opdrachtnemer dan al voor de opdracht gemaakt heeft, komen voor rekening van de opdrachtgever.

10.4. Wanneer de overeenkomst tijdelijk ten gevolge van overmacht onuitvoerbaar is geworden, zal de overeenkomst automatisch worden verlengd voor de duur van de periode waarin de overmachtsituatie zich heeft voorgedaan.

10.5. De opdrachtnemer zal geen verdere aansprakelijkheid aanvaarden en geen verdere garantie geven dan voor zover de opdrachtnemer deze schriftelijk uitdrukkelijk aan de opdrachtgever heeft gegeven.

10.6. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen van gegevens of aanwijzingen van de opdrachtgever of van derden die in opdracht van, of namens de opdrachtgever handelen. Dit geldt ook voor daden of nalatigheden van toeleveranciers van de opdrachtnemer, hun ondergeschikten, en andere personen die door of vanwege de opdrachtnemer te werk zijn gesteld.

10.7. Voor zover de opdrachtnemer aansprakelijk zou kunnen zijn, om welke reden dan ook, dan zal deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot vergoeding van de directe schade en maximaal tot het bedrag van de voor de (deel)opdracht overeengekomen prijs exclusief omzetbelasting, of, indien zulks lager is, het bedrag dat terzake door de eventueel door de opdrachtnemer aangegane beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan drie maanden, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de overeengekomen prijs exclusief omzetbelasting voor drie maanden.

10.8. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die de opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van de opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;

- de kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systemen of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de opdrachtnemer op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; en

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.9. Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, imagoschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

10.10. Buiten de hiervoor genoemde gevallen kan op de opdrachtnemer nimmer enige aansprakelijkheid rusten, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd en ongeacht waaruit de schade volgens opdrachtgever zou bestaan.

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

10.12. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade binnen 10 werkdagen na het ontstaan daarvan, na de ontdekking daarvan dan wel het tijdstip waarop de schade redelijkerwijze had kunnen worden ontdekt, schriftelijk bij de opdrachtnemer meldt. Schademelding na voormelde termijn geven geen enkele aanspraak op vergoeding.

10.13. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat (mede) bestond uit door de opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10.14. De opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor kosten, schaden en interesten die mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van schending van octrooien, licenties, andere industriële eigendomsrechten of andere rechten van derden. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit eventuele schending van deze rechten.

## 11. Toeleveranciers

11.1. De opdrachtnemer is gerechtigd om, indien noodzakelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst, goederen en/of diensten betrokken van derden te leveren. Alsdan gelden ten aanzien van die goederen en/of diensten, de voorwaarden van die derden (inclusief de algemene voorwaarden, de productbeschrijvingen en de eventuele eindgebruikers gebruiksvoorwaarden van die derden) en in aanvulling daarop deze algemene voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden van die derden. Ingeval van discrepantie tussen deze algemene voorwaarden en de voorwaarden van die derden, prevaleren de voorwaarden van die derden. De voorwaarden van die derden liggen voor de opdrachtgever ter inzage bij de opdrachtnemer en de opdrachtnemer zal deze aan de opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing te worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

## 12. Digitaal

- 12.1. Een e-mailbericht of een elektronisch bericht via extranet-systemen zullen in het kader van deze algemene voorwaarden in alle overeenkomsten gelijkgesteld worden met een schriftelijke verklaring.
- 12.2. Bij een geschil over het wel of niet door de opdrachtnemer ontvangen of verzonden zijn van de in dit artikel bedoelde berichten, zullen de Logfile-gegevens van de opdrachtnemer dwingend bewijs opleveren.
- 12.3. Mailberichten worden geacht te zijn ontvangen indien zij voor de andere partij toegankelijk zijn, waaronder in ieder geval wordt begrepen het moment dat zij de mailbox van de ontvangende partij hebben bereikt.

## 13. Telecommunicatie

- 13.1. Indien gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
- 13.2. Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal de opdrachtnemer de opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. De opdrachtgever zal de toegangsgegevens vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.
- 13.3. Indien de opdrachtnemer zich bedient van telecommunicatiefaciliteiten zal zij, indien zich bij het transport van data vermindering van de data of vertraging van de verzending voordoet, voor de daaruit voortvloeiende schade, slechts aansprakelijk kunnen zijn voor zover deze schade verhaald kan worden op de betreffende telecom operator.

## 14. Toegangscodes

- 14.1. Indien en voor zover in verband met een aanbieding van of overeenkomst met de opdrachtnemer toegangscodes worden gebruikt (waaronder onder meer toegangscodes in de vorm van biometrische en publieke sleutels, digitale certificaten en software/hardware tokens), geldt het bepaalde in dit artikel.
- 14.2. Ten aanzien van toegangscodes zal de opdrachtgever als een goed huisvader optreden en alle adequate maatregelen treffen teneinde te voorkomen dat deze toegangscodes op welke wijze dan ook worden misbruikt dan wel op andere wijze ten nadele van de opdrachtnemer worden gebruikt. De opdrachtgever zal deze toegangscodes geheim houden en zal daartoe alle noodzakelijke maatregelen treffen. Indien en voor zover van toepassing, is de opdrachtgever gehouden een niet voor de hand liggende toegangscodes te creëren, dat bestaat uit zowel letters als cijfers. In geval van diefstal, verlies of een ontstaan van een vermoeden van misbruik door derden (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de werknemers van de opdrachtgever of anderen die door haar zijn ingeschakeld) van de toegangscodes, is de opdrachtgever verplicht zulks onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 12 uur na dit voorval schriftelijk te melden bij de opdrachtnemer en aangifte daarvan te doen bij de politie.

## 15. Privacy en Beveiliging

- 15.1. De opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de eventueel in het kader van de uitvoering van de overeenkomst te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens ("WBP") en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten, stipt zullen worden nageleefd en dat alle voorgeschreven (aan)meldingen tijdig zijn of worden verricht. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. De opdrachtnemer zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.
- 15.2. In voorkomend geval zal opdrachtnemer worden aangemerkt als "bewerker" en opdrachtgever als "verantwoordelijke" in de zin van de WBP en geldt de overeenkomst tevens als bewerkersovereenkomst in de zin van de WBP. In die hoedanigheid zullen partijen zich houden aan de verplichtingen op grond van de WBP. Opdrachtnemer zal persoonsgegevens uitsluitend verwerken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en geheimhouding betrachten, tenzij enige wettelijke bepaling haar verplicht tot openbaarmaking aan een derde. Daartoe zal opdrachtnemer een passend beveiligingsniveau handhaven.

## 16. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 16.1. De opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen van een tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomst over te dragen aan met haar gelieerde vennootschappen of andere derden, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.
- 16.2. De opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke mededeling aan opdrachtgever aan een derde over te dragen. Opdrachtgever verleent opdrachtnemer hiertoe op voorhand toestemming.

## 17. Beëindiging

- 17.1. Indien de opdrachtgever, nadat een overeenkomst tot stand is gekomen, deze wenst te annuleren, is zulks mogelijk na toestemming door opdrachtnemer en wordt 15% van de orderprijs (incl. BTW) als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding en vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten.
- 17.2. Alle aangeboden abonnementen en contracten hebben een looptijd van 12 maanden, tenzij anders vermeld en worden telkens stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Het beëindigen van abonnementen en contracten dient minimaal 1 maand voor de verlenging schriftelijk te geschieden.
- 17.3. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, 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, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is in welk geval de bevoegdheid tot ontbinding direct ontstaat.

- 17.4. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard niet door volbrenging eindigt, voor 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 termijn van 2 maanden in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens deze opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 17.5. In geval van – al dan niet voorlopige – (aanvraag van of verzoek tot) surseance van betaling, wanprestatie, (aanvraag van of verzoek tot) faillissement, (verzoek tot toelating tot) schuldsanering, opschorting van betaling, liquidatie, beslag op vermogensbestanddelen of einde van de onderneming van de opdrachtgever, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen en het onbetaald gebleven deel van het geleverde terug te vorderen. De opdrachtgever zal alle medewerking verlenen teneinde het teruggevorderde onmiddellijk en onvoorwaardelijk aan de opdrachtnemer te retourneren. Beëindiging of ontbinding en terugname van het geleverde laat het recht van de opdrachtnemer op vergoeding voor verlies of schade onverlet. In deze gevallen zal elke vordering van de opdrachtnemer op de opdrachtgever direct en volledig opeisbaar zijn. De opdrachtnemer zal in verband met beëindiging of ontbinding op grond van het hiervoor vermelde, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 17.6. Ingeval van beëindiging van de overeenkomst op een van de gronden als genoemd in de leden 2 tot en met 5, dan wel op enige overige grond zoals genoemd in deze algemene voorwaarden, is opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor de eventuele schade die daaruit voortvloeit en is zij gerechtigd om de kosten die zij reeds heeft gemaakt of de vergoedingen waarop reeds recht bestond, in rekening te brengen bij opdrachtgever.

## 18. Overmacht

- 18.1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen, waaronder mede begrepen: mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar; contingentering of andere overheidsmaatregelen; werkstaking; stremming van vervoer; brand; het niet tijdig of behoorlijk voldoen door derden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtgever of opdrachtnemer zijn ingeschakeld, waardoor de opdrachtnemer de opdracht niet, niet tijdig of niet zonder naar haar oordeel bezwarende extra inspanning en/of kosten kan uitvoeren. In dit geval heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst met de opdrachtgever geheel of ten dele te ontbinden, zulks door een eenvoudige mededeling aan de opdrachtgever, zonder gerechtelijke tussenkomst, en zonder dat de opdrachtnemer ter zake van de door de opdrachtgever door annulering geleden schade tot enige vergoeding is verplicht.
- 18.2. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van de opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door de opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 18.3. Indien de opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- 18.4. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever direct op de hoogte brengen van een situatie van overmacht, zoals vermeld in dit artikel. Het hier bepaalde is eveneens van toepassing op de opdrachtgever wanneer op hem een dergelijke situatie van toepassing is.

## 19. Acquisitie

- 19.1. Na eindiging van een overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever, is de opdrachtnemer gerechtigd om de handelsnaam en merknaam/-tekens van de opdrachtgever op haar klantenlijst en/of website te plaatsen. De opdrachtnemer is bovendien gerechtigd om, behoudens het gestelde in artikel 5, een beknopte beschrijving te maken van het uitgevoerde project en mag deze beschrijving gebruiken bij de acquisitie van nieuwe klanten.
- 19.2. Tevens wordt de opdrachtgever na sluiting van de eerste overeenkomst toegevoegd aan de mailinglijst van de opdrachtnemer voor informatieve doeleinden. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming.

## 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2. De rechtbank Oost-Brabant is bij uitsluiting van elke andere rechter bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

## DIENTVERLENING

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast en in aanvulling op het hoofdstuk "Algemene Bepalingen", van toepassing indien en voorzover opdrachtnemer diensten verleent, te weten organisatie- en automatiseringsadviezen, marketingactiviteiten, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen in dit hoofdstuk enerzijds en die uit het hoofdstuk "Algemene Bepalingen" anderzijds, hebben de bepalingen in dit hoofdstuk voorrang.

## 21. Duur

21.1. Indien een overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt een overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van een overeenkomst door de opdrachtgever is uitgesloten.

21.2. Behoudens voor zover de opdrachtnemer en de opdrachtgever schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeenkomen, wordt de duur van een overeenkomst voor zover die betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, telkenmale stilziggend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de opdrachtgever of de opdrachtnemer een overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van een maand voor het einde van de betreffende periode.

## 22. Eigendom

22.1. Alle door de opdrachtnemer bij de diensten te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele eigendom van de opdrachtnemer, ook indien de opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is gerechtigd om bedoelde apparatuur, programmatuur en andere materialen (in goede staat) op ieder door haar gewenst moment terug te vorderen dan wel weg te halen, zonder dat de opdrachtgever daaraan nadere voorwaarden zal (kunnen) stellen of opdrachtnemer deswege aansprakelijk kan stellen.

22.2. De opdrachtnemer kan de in verband met de te verrichten dan wel verrichte diensten, van de opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de opdrachtgever alle aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

22.3. Behoudens voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, zal de opdrachtgever nalaten om enige handeling te verrichten welke er toe leidt dan wel zou kunnen leiden dat, respectievelijk adequate maatregelen nemen om te voorkomen dat, de door de opdrachtnemer bij de diensten gebruikte apparatuur en materialen dusdanig worden verbonden met voorwerpen van de opdrachtgever of derden waardoor de door de opdrachtnemer gebruikte apparatuur en materialen hun zelfstandigheid verliezen dan wel zouden kunnen verliezen.

22.4. Het risico van diefstal, beschadiging of andere wijze van teloorgang van door de opdrachtnemer gebruikte apparatuur, programmatuur of andere materialen, berust tot het moment van schriftelijke acceptatie van de teruggave aan de opdrachtnemer, bij de opdrachtgever.

## 23. Wijzigingen

23.1. De opdrachtnemer kan eenzijdig wijzigingen in de aard, inhoud of omvang van de diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tijdig inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de opdrachtgever.

23.2. De opdrachtnemer zal zich in alle redelijkheid en naar beste kunnen ervoor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de diensten gebruikte apparatuur, programmatuur, systemen en andere materialen voor zover mogelijk worden aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Op schriftelijk verzoek zal de opdrachtnemer tegen de bij hem gebruikelijke tarieven de opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor de opdrachtgever.

## 24. Aanwijzingen/vervanging persoon

24.1. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is de opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen. De opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud, doel of strekking van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 26.

## 25. Diensten van derden

25.1. De opdrachtnemer is gerechtigd om, indien noodzakelijk voor de dienstverlening, derden diensten ten behoeve van de opdrachtgever te laten verrichten. Alsdan gelden ten aanzien van die diensten, de voorwaarden van die derden (inclusief de algemene voorwaarden, de productbeschrijvingen en de eindgebruikers gebruiksvoorwaarden van die derden) en in aanvulling daarop deze algemene voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden van die derden. Ingeval van discrepantie tussen deze algemene voorwaarden en de voorwaarden van die derden, prevaleren de voorwaarden van die derden. De voorwaarden van die derden liggen voor de opdrachtgever ter inzage bij de opdrachtnemer en de opdrachtnemer zal deze aan de opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

## 26. Facturering en tarieven

26.1. De opdrachtgever zal de in verband met de diensten door de opdrachtnemer voor te leggen tijdverantwoordingsformulieren controleren en voor akkoord tekenen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt facturering plaats op basis van gewerkte dagen (waarbij een deel van een dag geldt als een gehele dag), waarbij een dag een werkdag is met 8 werkbare uren.

26.2. Voor de diensten gelden de tussen partijen overeengekomen tarieven, tenzij nadrukkelijk anders vermeld, voor normale werktijden op werkdagen gedurende maximaal 8 uur per dag, tussen 8.30 en 17.30 uur. Voor zover tussen partijen niet anders is overeengekomen, geldt voor werkzaamheden buiten deze normale werktijden, een opslagpercentage van 50% voor overuren op werkdagen tot 19.30 uur. Voor werkzaamheden op andere uren en op zaterdag bedraagt het opslagpercentage 100%, voor werkzaamheden op zon- en feestdagen bedraagt deze 150%.

26.3. Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven voor de diensten exclusief reis-, verblijf- en overige kosten.

26.4. Indien tijdens de looptijd van een overeenkomst de aard of inhoud van de werkzaamheden, dan wel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht, worden gewijzigd, is de opdrachtnemer gerechtigd aanvullende voorwaarden en nieuwe uur- en dagtarieven vast te stellen, die de opdrachtgever op voorhand accepteert.

## 27. Garantie

27.1. De opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen om de diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

27.2. De opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan de opdrachtnemer ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan de opdrachtnemer verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van de opdrachtnemer.

27.3. Indien de opdrachtnemer zich verbindt tot het verlenen van diensten op basis van uitdrukkelijk overeengekomen specificaties, garandeert de opdrachtnemer tevens dat eventuele gebreken zullen worden hersteld, mits zulks tevens uitdrukkelijk is overeengekomen en deze gebreken binnen de eventueel overeengekomen garantietermijn door de opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtnemer worden gemeld. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld, geldt in dat geval een garantietermijn van drie maanden na de feitelijke ter beschikking stelling.

27.4. Onder de garantie valt niet het herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

27.5. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer wijzigingen in de resultaten van diensten aanbrengt of doet aanbrengen.

27.6. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden jegens de opdrachtnemer wegens schending van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.

## 28. Wijziging en meerwerk

28.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal de opdrachtnemer in verband met de diensten in geen geval geacht kunnen worden zich tot een andere of verdergaande prestatie te hebben verbonden dan vermeld in de overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Eventuele door de opdrachtnemer mondeling of schriftelijke verstrekte adviezen of geuite opinies zullen geen uitbreidingen van haar verplichtingen meebrengen.

28.2. Indien de opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van de opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud, doel of strekking van de overeengekomen diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

28.3. De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de diensten, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en de opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed.

28.4. Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.