

versie: juli 2022

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** degene die de opdracht voor het verrichten van diensten aanvaardt en de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
2. **Opdrachtgever:** de wederpartij die de opdracht tot het verlenen van diensten geeft
3. **Overeenkomst:** de gemaakte afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van diensten ten behoeve van opdrachtgever en elke wijziging en / of aanvulling daarop.
4. **Diensten:** alle werkzaamheden, die opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever, uitvoert op grond van een overeenkomst.
5. **Offerte:** de in meer of mindere mate gespecificeerde diensten en de begroting van de aan die diensten verbonden kosten.
6. **Doorlopende diensten:** de overeenkomst waarbij gedurende een bepaalde tijdperiode tegen een vaste vergoeding steeds opnieuw vooraf gedefinieerde diensten worden geleverd door opdrachtnemer aan opdrachtgever.
7. **Schriftelijk:** per brief of langs elektronische weg met bericht van ontvangst.

1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten, strekkend tot het verrichten van diensten door opdrachtnemer en van alle daaruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten en verbintenissen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, alsmede op alle aanbiedingen en/of offertes van opdrachtnemer.
2. Eventuele wijzigingen op of afwijkingen van op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze tussen opdrachtnemer en opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Afspraken met medewerkers in dienst van opdrachtnemer binden opdrachtnemer slechts, indien deze schriftelijk formeel door de bevoegde persoon binnen opdrachtnemer zijn bevestigd.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Opdrachtgever aanvaardt de gelding van deze voorwaarden eveneens voor alle toekomstige opdrachten en transacties met opdrachtnemer.

2. Offertes en tot stand komen overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever dient in te staan voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop opdrachtnemer een offerte baseert.
3. Opdrachtnemer is slechts gebonden wanneer hij een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering ervan is begonnen en zulks schriftelijk heeft bevestigd. Zolang de opdracht door opdrachtnemer niet is bevestigd of de feitelijke uitvoering daarvan nog niet is aangevangen, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om de capaciteit elders in te zetten.
4. Opdrachten en acceptaties van offertes door opdrachtgever gelden als onherroepelijk.

3. Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering door opdrachtnemer van de overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de diensten, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. De termijn waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door opdrachtnemer zijn ontvangen.
2. Opdrachtgever dient onverwijld, en ook schriftelijk, opdrachtnemer omstandigheden te melden die voor opdrachtnemer van belang zijn, of kunnen zijn, voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van diensten door opdrachtnemer.
3. Opdrachtgever staat tegenover opdrachtnemer in voor de verspreiding en opvolging door haar medewerkers van door opdrachtnemer gegeven instructies en aanwijzingen ten behoeve van een goede uitvoering van de diensten.
4. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in de vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan.
5. Extra kosten die ontstaan voor opdrachtnemer doordat opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn verplichtingen voldoet en daardoor voor opdrachtnemer een goede en / of tijdige uitvoering van de diensten niet mogelijk maakt, worden door opdrachtnemer extra in rekening gebracht.

4. Opdrachten en wijzigingen

1. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens opdrachtgever aangebracht, die extra of hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de offerte en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.
2. Wijzigingen in de overeenkomst kunnen tot gevolg hebben dat de overeengekomen periode, waarbinnen de diensten door opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd, wordt overschreden, zonder dat opdrachtgever, als gevolg daarvan, recht op enige vergoeding of compensatie anderszins heeft.

5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal naar beste inzicht en vermogen de overeenkomst uitvoeren en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en de deskundigheid, die van opdrachtnemer in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. Opdrachtnemer aanvaardt evenwel geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door opdrachtgever beoogde doel of resultaat.
2. Indien afspraken over goede en ononderbroken beschikbaarheid van diensten en daarbij behorende systemen en netwerken voor opdrachtgever, alsook klantondersteuning zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), zal de SLA bepalend zijn.
3. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde diensten, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde. Opdrachtnemer is, onverminderd haar aansprakelijkheid voor eigen tekortkomingen, niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van die derden, indien zij aantoonbaar dat zij de keuze van die derde met de nodige zorgvuldigheid heeft genomen.
4. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval uitsluitend aan opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting tijdig en volledig nakomt.
5. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van de overeenkomst

van elkaar hebben gekregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

6. Prijzen

1. De vergoeding, die door opdrachtnemer verschuldigd is voor door opdrachtnemer uit te voeren diensten, wordt berekend op basis van de werkelijk bestede tijd maal het door opdrachtnemer opgegeven uurtarief.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd om jaarlijks, per 1 januari, de prijzen en vergoedingen voor diensten te indexeren, een en ander in verband met een algehele stijging van lonen en overige kosten. Indexatie zal plaatsvinden op basis van het door CBS vastgesteld Consumentenprijsindexcijfer (CPI- index).
3. Door opdrachtnemer aan opdrachtgever afgegeven prijzen zijn indicatief, tenzij schriftelijk expliciet een vaste prijs is overeengekomen.
4. Indien een vaste prijs wordt overeengekomen, die is gebaseerd op door opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft opdrachtnemer het recht de prijs hierop aan te passen, ook nadat de overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
5. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door opdrachtnemer genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

7. Facturering en betaling

1. Opdrachtnemer heeft het recht om bij het aangaan van de overeenkomst een vooruitbetaling en/of betaling in termijnen te verlangen.
2. Vooruitbetalingen, alsook periodiek verschuldigde vergoedingen, zullen door opdrachtnemer voorafgaand aan de levering van diensten worden gefactureerd. Opdrachtnemer zal pas na ontvangst van de vooruitbetaling of periodiek verschuldigde vergoeding met de uitvoering aanvangen.
3. Betaling dient, onverminderd het in de volgende leden bepaalde, te geschieden binnen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, korting, of verrekening, door middel van overmaking op het door opdrachtnemer opgegeven rekeningnummer.
4. Na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn is opdrachtgever, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist, automatisch in verzuim. Dat heeft tot gevolg dat de opdrachtgever zowel de buitengerechtelijke alsook gerechtelijke kosten verschuldigd is, alsook over de periode van verzuim een contractuele rente van 1,5% per maand over het openstaande factuurbedrag. De buitengerechtelijke kosten worden op minimaal 15% van het betrokken factuurbedrag gefixeerd en zullen ten minste € 150,00 per vordering bedragen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door opdrachtnemer gemaakte kosten.

8. Levertijden en opschorting

1. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de diensten moeten worden uitgevoerd en/of zaken moeten worden geleverd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en levert mitsdien voor opdrachtgever geen grond voor schadevergoeding en /of ontbinding van de overeenkomst op.
2. Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot betaalt.
3. Indien opdrachtgever enige voor hem uit een overeenkomst met opdrachtnemer voortvloeiende verplichting niet behoorlijk, niet volledig, of niet tijdig nakomt, heeft opdrachtnemer het recht de nakoming van alle verplichtingen tegenover opdrachtgever op te schorten en zelfs alle overeenkomsten met opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden door enkel een schriftelijke verklaring, gericht aan opdrachtgever, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst benodigd is, met

behoud van zijn recht op schadevergoeding. Hetgeen door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, wordt in dat geval terstond opeisbaar.

4. Opschorting, staking en/of ontbinding laten de betalingsverplichting voor de reeds uitgevoerde diensten onverlet.

9. Reclames en klachten

1. Reclames met betrekking tot de verrichte diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 15 werkdagen na feitelijke uitvoering van de betreffende diensten, waarover opdrachtgever reclameert resp. binnen 15 werkdagen na verzenddatum van de factuur, dan wel binnen 15 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken, schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt.
2. Na verloop van voornoemde termijnen worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft opdrachtgever zijn rechten ter zake verwerkt. Reclames, zoals in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever nooit op.
3. Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame heeft opdrachtgever de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde diensten.

10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien een bezwaar omtrent uitgevoerde diensten gegrond wordt bevonden en aansprakelijkheid van opdrachtnemer ter zake wordt vastgesteld, zal dit, ter bepaling door opdrachtnemer, of een vergoeding betalen van ten hoogste de factuurwaarde van de desbetreffende geleverde diensten, of het geleverde gratis vervangen c.q. overdoen. Tot verder schadevergoeding is opdrachtnemer nimmer verplicht.
2. Behoudens voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid onder Nederlands recht niet mogelijk is, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enige schade welke hetzij direct, hetzij indirect het gevolg is van gebreken in de door hem uitgevoerde diensten, in ieder geval beperkt tot directe vermogensschade en tot maximaal het bedrag van de door opdrachtgever betaalde vergoeding, verminderd met de out-of-pocketkosten, ter zake van uitgevoerde diensten.
Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is voor doorlopende diensten, met een looptijd van meer dan zes (6) maanden, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enige schade eveneens beperkt tot directe vermogensschade en wel tot maximaal het bedrag van de door opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalde vergoeding (excl. BTW) in één (1) kalendermaand. Ingeval van wisselende vergoedingen per maand zal een gemiddeld over de afgelopen zes (6) maanden worden genomen.
In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 5.000,- (vijfduizend EURO).
3. Opdrachtgever doet afstand van zijn recht op grond van wanprestatie ontbinding te vorderen van hetgeen is overeengekomen.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van data c.q. content en overige gegevens, documenten, voorwerpen of materialen, die hem voor, door of namens opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
5. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, imagoschade of schade wegens gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden. Tevens is schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers uitgesloten.
6. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW dient een vordering tot vergoeding van schade uiterlijk twaalf (12) maanden na de datum van feitelijke uitvoering van de diensten en/of levering van

zaken, bij opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd te zijn ingediend, bij gebreke waarvan recht op vergoeding vervalt.

7. Indien door opdrachtnemer een fout wordt gemaakt doordat opdrachtgever aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Opdrachtgever is tegenover opdrachtnemer aansprakelijk voor directe schade die opdrachtnemer lijdt door onjuist- of onvolledigheden in door opdrachtgever verstrekte gegevens.
8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor opdrachtnemer beschikbaar is, en waar de levering van de diensten van afhankelijk is, maar waarover opdrachtnemer geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar opdrachtnemer geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of diensten van opdrachtnemer, die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van opdrachtnemer, die opdrachtnemer niet kon voorzien en waar opdrachtnemer, diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
3. Indien een overmacht situatie langer dan twee maanden 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.

12. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde werken en andere voortbrengselen van de geest, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, overeenkomst en / of de wet uitdrukkelijk zijn toegekend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Het is opdrachtgever niet toegestaan zelf wijzigingen door te voeren in de door opdrachtnemer ontwikkelde werken (voortbrengselen van geest).
3. Data c.q. content, welke in het kader van de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtgever, worden aangeleverd, zijn eigendom van opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht data c.q. content zelf te wijzigen. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van data c.q. content en overige materialen aan opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer 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.

13. Duur en opzegging

1. De duur van de overeenkomst is de tijdsspanne die nodig is om de diensten uit te voeren.
2. Indien doorlopende diensten zijn afgesproken, gelden die voor een vaste periode van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Geen van de partijen kan de overeenkomst eenzijdig beëindigen voordat de looptijd is verstreken. Er geldt een opzegtermijn van 3 kalendermaanden voor einde looptijd.
3. Bij gebreke van tijdige opzegging worden doorlopende diensten, na het verstrijken van de eerste contractstermijn, stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode. Er geldt een opzegtermijn van 3 kalendermaanden voor einde looptijd.
4. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.
5. Indien de overeenkomst door of vanwege opdrachtgever eindigt voordat de periode waarvoor deze is aangegaan, is verstreken, heeft opdrachtnemer recht op betaling van de volledige vergoeding.
6. Indien de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door opdrachtgever mag opdrachtgever uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door opdrachtnemer is uitgevoerd.
7. Opdrachtnemer gerechtigd de tussen hem en opdrachtgever bestaande overeenkomsten, voor zover deze nog niet zijn uitgevoerd, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, in geval van faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever, of althans een aanvraag daartoe wordt ingediend, in geval opdrachtgever een aanvraag indient om te worden toegelaten tot de WSNP, of in geval het bedrijf van opdrachtgever wordt stilgelegd of geliquideerd. De gevolgen van opschorting, staking en/of ontbinding komen volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.

14. Niet-overname personeel

Het is opdrachtgever niet toegestaan noch gedurende de uitvoering van de opdracht, noch gedurende een periode van 12 maanden na afloop van de opdracht, behoudens de schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, op enigerlei wijze een arbeidsovereenkomst aan te gaan met medewerkers van opdrachtnemer, die betrokken zijn of zijn geweest bij uitvoering van de opdracht of tewerk zijn gesteld bij opdrachtgever, zulks op straffe van een, niet voor matiging vatbare, boete van € 10.000,- per gebeurtenis en tevens van een bedrag van € 1.000,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

15. Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer zijn vestigingsplaats heeft.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer kiezen voor een andere wijze van geschillenbeslechting.