



Saylus B.V.
Linie 514
7325 DZ Apeldoorn

T +31 88 911 90 90

www.saylus.com

info@saylus.com

ALGEMENE VOORWAARDEN

1 JULI 2019

IBAN NL27 RABO 0357 9640 04
BIC RABONL2J
KvK 08101932
BTW NL8103.51894 B01

Algemene voorwaarden Saylus B.V.

Artikel 1: algemeen

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Opdrachtgever**: de natuurlijk persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- b. **Opdrachtnemer**: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Saylus B.V., gevestigd te (7325 DZ) Apeldoorn aan het adres Linie 514, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08101932.
- c. **Overeenkomst/ opdracht**: de overeenkomst tot dienstverlening.
- d. **Zaken**: Alle door opdrachtnemer geleverde zaken, daaronder mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden.
- e. **Telecommunicatiefaciliteiten**: alle faciliteiten welke nodig zijn bij het overdragen, uitzenden, overbrengen en/of ontvangen van informatie via elektronische systemen, zoals telefonie.
- f. **Producten**: alle door opdrachtnemer geleverde zaken, daaronder mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden.
- g. **Diensten**: het inventariseren en/of adviseren en/of installeren en/of onderhouden van Telefontieplatformen.
- h. **Gebruiksrecht**: het recht op grond waarvan opdrachtgever bevoegd is tot uitsluitend gebruik van de programmatuur.
- i. **IE-rechten**: rechten op intellectuele creaties, zoals het auteursrecht, merkenrecht, modellenrecht, handelsnamenrecht, databankenrecht en octrooirecht;
- j. **Schriftelijk**: per brief en/of per e-mail.
- k. **SLA's**: Service Level Agreements: afspraken met betrekking tot een bepaald serviceniveau.
- l. **Software**: besturingsprogramma('s) met bijbehorende data.
- m. **Reactietijd**: de tijd tussen het Meldtijdstip en de aanvang van de Storingsservice, te weten diagnosestelling en/of oplossing van de gemelde storing via Remote Support of op locatie, indien de diagnose daarom vraagt.
- n. **Reparatietijd**: maximale tijd herstel basis bereikbaar na aanvang werkzaamheden.
- o. **Service**: het door opdrachtnemer te verrichten:
 - Preventief Onderhoud,
 - Correctief Onderhoud,
 - Storingsservice,
 - Functionele aanpassingen.
- p. **Apparaten**: alle ten behoeve van de te leveren dienst aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde voorzieningen, zoals onder andere hard- en/of software, installaties, (elektronische) apparatuur, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten.
- q. **Telefontieplatformen**: traditionele telefooncentrales en/of complete toekomstgerichte VoIP-systemen.
- r. **Hosting**: het door opdrachtnemer door middel van technieken voor communicatie op afstand aan opdrachtgever ter beschikking stellen en/of onderhouden van de diensten;
- s. **VoIP-systemen**: systemen waardoor bellen over een computernetwerk zoals internet mogelijk is.
- t. **Fysieke binnenhuisinfrastructuur**: fysieke infrastructuur of installaties op de locatie van de eindgebruiker, met inbegrip van elementen die gemeenschappelijke eigendom zijn, die bestemd is om vaste of draadloze toegangsnetwerken onder te brengen, voor zover die netwerken elektronische communicatiediensten kunnen leveren en door middel waarvan het toegangspunt van het gebouw kan worden aangesloten op het aansluitpunt van het netwerk;

Artikel 2: toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van opdrachtnemer en maken deel uit van elke overeenkomst. Van deze algemene voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken.

2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan opdrachtnemer derden inschakelt.

2.3 De algemene voorwaarden van opdrachtgever, onder welke benaming dan ook, zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd haar algemene voorwaarden te wijzigen of aan te passen.

2.5 Indien op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarende karakter op enige bepaling in deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan die bepaling qua inhoud en strekking een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan. In dat geval blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden van kracht.

Artikel 3: overeenkomsten, prijzen en offertes

3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en zijn geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij hiervan schriftelijk uitdrukkelijk wordt afgeweken.

3.2 Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn exclusief 21% BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de opdracht te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, alsmede reis-, verblijf en internationale communicatiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.3 De overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer, dan wel doordat een begin met de uitvoering is gemaakt.

3.4 Voor overeenkomst waarbij geen offerte of opdrachtbevestiging is verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar daartegen binnen acht (8) dagen na de factuurdatum.

3.5 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

3.6 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige producten of betrokken (telecom)diensten.

3.7 De overeengekomen dienst zal zo spoedig mogelijk na acceptatie van het aanbod aan opdrachtgever worden verleend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer spant zich in om de dienst zo ongestoord mogelijk te verlenen.

Opdrachtnemer geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en beschikbaarheid van de telefonieplatformen.

Artikel 4: annulering

4.1 Indien de opdrachtgever na het tot stand komen van de overeenkomst, deze wenst te annuleren, wordt 25% van de overeengekomen prijs (exclusief btw) als annuleringskosten in rekening gebracht, onverlet de reeds door opdrachtnemer gemaakte kosten in verband met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

Artikel 5: uitvoering van de overeenkomst

5.1 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de opdracht.

5.2 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

5.3 Indien tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de opvolgende fase op te schorten indien de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk nog niet heeft goedgekeurd.

5.4 Indien bij diensten of service gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid van de telecommunicatiefaciliteiten. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten van telecommunicatiefaciliteiten. Indien bij de levering van de diensten gebruik wordt gemaakt van transmissie via datalijnen, Internet en/of via andere openbare of voor derden toegankelijke computer-, telefoon- of andere netwerken, is de vertrouwelijkheid van dergelijke transmissies doorgaans niet gewaarborgd en is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever mocht lijden doordat derden zich toegang verschaffen tot de voor de opdrachtgever bestemde informatie of door ongeautoriseerde openbaarmaking daarvan door derden.

5.5 Alle door opdrachtnemer genoemde (leverings)termijnen zijn indicatief en nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt opdrachtnemer niet in verzuim. Verzuim van opdrachtnemer treedt pas in nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld en opdrachtnemer niet binnen die redelijke termijn nakomt.

5.6 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal opdrachtnemer de opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. De opdrachtgever dient de toegangscode vertrouwelijk te behandelen en slechts aan geautoriseerd personeel kenbaar te maken.

5.7 Opdrachtnemer is – bij de uitvoering van de opdracht - ter zake van de levering van onder meer software en hardware afhankelijk van haar leveranciers. Indien opdrachtnemer door een wijziging van het assortiment c.q. portfolio van haar leveranciers niet meer in staat is een bepaald product te leveren, kan opdrachtnemer hiervoor nimmer aansprakelijk worden gehouden.

5.8 Opdrachtnemer kan geen bandbreedte (van de verbinding) garanderen tussen het computersysteem van opdrachtgever en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het internet.

5.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de fysieke binnenhuisinfrastructuur, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5.10 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, uitval of verminderde beschikbaarheid als gevolg van problemen met apparatuur of andere hardware welke niet door opdrachtnemer is geleverd. Aan het voorstel c.q. advies van opdrachtnemer om serviceapparatuur of andere hardware welke niet door opdrachtnemer wordt geleverd, van een derde te betrekken, kunnen geen rechten worden ontleend.

Artikel 6: informatie en medewerking

6.1 Opdrachtgever draagt 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 overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt.

6.2 Opdrachtgever verleent opdrachtnemer en zijn medewerkers toegang tot zijn bedrijf en stelt hen in de gelegenheid goed inzicht te krijgen in de voor de goede uitvoering van het werk vereiste documenten, alsmede indien dit aansluit bij de aard van de opdracht, in de arbeidsomstandigheden en bedrijfsvoering.

6.3 Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de eigen interne bekabeling en hardware welke noodzakelijk zijn voor de werking van de diensten die worden geleverd door opdrachtnemer afdoende functioneren. Opdrachtgever dient dit door zijn/haar eigen systeembeheerder regelmatig te laten controleren en onderhouden, behoudens het geval dat zij daarover andere afspraken maakt met opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet

aansprakelijk voor uitval of storing ten gevolge van onvoldoende functioneren van deze interne bekabeling en hardware.

6.4 Opdrachtgever zal medewerkers van opdrachtnemer steeds toegang verschaffen tot de locatie waar de werkzaamheden uitgevoerd dan wel waar de diensten geleverd moeten worden en steeds tijdig al die informatie (waaronder mede begrepen vergunningen, afstandsverklaringen en/of toestemmingen, etc.) verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de door de vertraging geleden schade volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.5 Indien opdrachtnemer de werkzaamheden verricht ten kantore van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever zorg voor adequate kantoorfaciliteiten.

6.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 7: inschakeling derden

7.1 Het is opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de opdracht indien nodig gebruik te maken van derden, en door deze derden werkzaamheden te laten verrichten. Deze algemene voorwaarden zijn tevens bedongen voor deze derden.

7.2 Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht afhankelijk is van derden, zoals bijvoorbeeld haar leverancier, is opdrachtnemer niet aansprakelijk jegens opdrachtgever voor enige schade die deze lijdt als gevolg van gebreken in de producten en/of diensten van deze derden.

Artikel 8: wijziging van de overeenkomst

8.1 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Alle eventuele wijzigingen zullen in de gewijzigde overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden opgenomen.

8.2 Indien de wijziging van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben – waaronder mede begrepen de uitvoeringstermijn – zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

8.3 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft. In afwijking van het vorige lid zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan de opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

8.4 Wijzigingen in de opdracht, van welke aard dan ook, die hogere kosten veroorzaken dan de kosten die in de opdrachtbevestiging zijn berekend, worden aan opdrachtgever extra in rekening gebracht. De kosten van deze wijzigingen kunnen door opdrachtnemer zowel mondeling als schriftelijk worden medegedeeld aan opdrachtgever. Het wijzigen van de overeenkomst is voor opdrachtgever geen grond om de overeenkomst met opdrachtnemer op te zeggen of te annuleren.

Artikel 9: duur overeenkomst

9.1 De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

9.2 Indien voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden c.q. uitvoering van de overeenkomst een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Artikel 10: honorarium

10.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

10.2 Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.

10.3 Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief 21% BTW.

10.4 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan drie maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

10.5 Indien opdrachtnemer met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief, zulks in goed overleg met de opdrachtgever.

10.6 Voorts is opdrachtnemer gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbidding en levering, de tarieven ten aanzien van bijvoorbeeld lonen zijn gestegen.

10.7 Bovendien mag opdrachtnemer het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

10.8 Opdrachtgever is in geval van beëindiging van de dienst de periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat gebruik is gemaakt van de dienst.

Artikel 11: betaling

11.1 Alle betalingen dienen te geschieden in Nederlandse valuta, tenzij anders overeengekomen.

11.2 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum en zonder enige verrekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.3 De opdrachtgever kan tegen een factuur alleen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen 14 dagen na datum van de factuur te worden gemaakt en ontslaat de opdrachtgever niet van zijn/haar verplichting de factuur tijdig te voldoen.

11.4 Indien de opdrachtgever de factuur niet binnen de gestelde termijn heeft voldaan, is opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldag van de factuur tot de dag der algehele voldoening, alsmede alle kosten die opdrachtnemer moet maken om de vordering te incasseren, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke laatste minimaal 15% van de vordering bedragen, een en ander met een minimum van € 75,00.

Artikel 12: eigendomsvoorbehoud

12.1 Behoudens het gestelde in dit artikel zal de eigendom van en het risico voor de geleverde zaken overgaan op opdrachtgever op het moment van levering.

12.2 Zolang de opdrachtgever met de betaling in gebreke is of daarvoor geen zekerheid heeft gesteld, behoudt opdrachtnemer zich de eigendom van de zaken voor. In dat geval gaat de eigendom op de opdrachtgever over, zodra de opdrachtgever aan al zijn verplichtingen jegens de opdrachtnemer heeft voldaan.

12.3 Indien er gereede twijfel bij de opdrachtnemer bestaat omtrent de betalingscapaciteit van de opdrachtgever, is de opdrachtnemer bevoegd de levering van de zaken uit te stellen, totdat de opdrachtgever zekerheid voor de betaling heeft verschaft. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de door de opdrachtnemer door deze vertraagde aflevering te lijden schade.

12.4 Indien de opdrachtgever met de betaling in gebreke is en de opdrachtnemer deswege de geleverde zaken, gebruikmakend van het eigendomsvoorbehoud als bedoeld in onderhavig artikel, terughaalt, zijn de kosten daarvan voor rekening van de opdrachtgever. Opdrachtgever geeft reeds nu voor alsdan toestemming aan opdrachtnemer om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van opdrachtnemer zich bevinden.

12.5 Opdrachtnemer is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enigerlei andere wijze te bezwaren. Indien derdenbeslag leggen op de hiervoor bedoelde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer hiervan zo snel als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte te stellen.

12.6 Opdrachtgever verplicht zich de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand en diefstal en andere gebruikelijke verzekerbare risico's. Op eerste verzoek van opdrachtnemer toont opdrachtgever een polis van de verzekering.

12.7 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd.

Artikel 13: functionaliteit en beveiliging

13.1 Om misbruik en/of storingen en/of andere problemen te voorkomen, moet opdrachtgever ervoor zorgen dat de apparatuur en verbindingen voldoende zijn beveiligd tegen onbevoegd gebruik door derden, malware, trojan horses en virussen.

13.2 Opdrachtgever draagt zelf de kosten van de aanschaf en gebruik van de apparatuur en verbindingen (mobiel en/of draadloos internet) die nodig zijn voor het gebruik van de diensten.

13.3 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit, functionaliteit en behoud van de door haar geïnstalleerde software en/of telefonieplatformen. Ondanks voortdurende aandacht, zorg en waarborgen, kan opdrachtnemer niet garanderen dat de software en/of telefonieplatformen foutloos, ononderbroken en virusvrij zal functioneren.

13.4 Opdrachtgever is nimmer verantwoordelijk voor de ondersteuning en functionaliteit van het besturingssysteem (zoals Apple en Android) dat nodig is voor het gebruik van de diensten.

13.5 Wijzigingen en/of updates van het besturingssysteem kunnen gevolgen hebben voor de functionaliteit van de door opdrachtnemer geleverde diensten. Opdrachtnemer is hier nimmer voor aansprakelijk.

13.6 Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor apparaten welke door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.

13.7 Opdrachtgever is gehouden om gebreken in geleverde zaken en/of software te allen tijde zo spoedig mogelijk schriftelijk aan opdrachtnemer melden. In dit kader dient opdrachtgever na de levering van de zaken en/of software per omgaande de zaken en/of software te inspecteren en te controleren op een deugdelijke werking. In het geval van

gebreken aan zaken, software en/of diensten dienen deze in ieder geval binnen 8 dagen na de levering schriftelijk aan opdrachtnemer te worden gemeld. Bij gebreke hiervan wordt cliënt geacht te hebben ingestemd met de staat van de zaken, software en/of diensten waarin deze zijn geleverd en vervalt het recht om daar nog een beroep op te doen.

Artikel 14: aansprakelijkheid en vrijwaringen

14.1 Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade van welke aard of van welke vorm dan ook in verband met eventuele tekortkomingen ten aanzien van de door hem verrichte werkzaamheden, behalve in geval van door de opdrachtgever te bewijzen opzet, bewuste roekeloosheid of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer of haar leidinggevende ondergeschikten. De aansprakelijkheid voor niet leidinggevende ondergeschikten – in geval van opzet, bewuste roekeloosheid of grove schuld – wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

14.2 In alle gevallen waarin opdrachtnemer, ondanks het in het vorig lid bepaalde, is gehouden tot betaling van een schadevergoeding, is de omvang beperkt tot die schade waartegen opdrachtnemer uit hoofde van een door of ten behoeve van hem gesloten verzekering verzekerd is, echter zal het nooit meer bedragen dan het bedrag dat in het betreffende geval door deze verzekering wordt uitbetaald.

14.3 Ingeval – om welke reden dan ook – geen uitkering krachtens de in artikel 12.2 bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag gelijk aan het factuurbedrag corresponderende met de door opdrachtnemer aan opdrachtgever gezonden c.q. te zenden factuur met betrekking tot opdracht, waarmee de betreffende aansprakelijkheid verband houdt c.q. waaruit de betreffende aansprakelijkheid voortvloeit, zulks tot een maximum van € 10.000,00.

14.4 Aansprakelijkheid voor indirecte schade of gevolgschade is onder alle omstandigheden uitgesloten.

14.5 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is. Met name zal opdrachtgever opdrachtnemer vrijwaren van aanspraken door derden welke betrekking hebben op de inhoud van het data-/internet-/spraakverkeer althans gegevens welke opdrachtgever verstuurt met behulp van de diensten.

14.6 Een grond die aanleiding zou kunnen zijn voor een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen één (1) maand nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op enige schadevergoeding komt te vervallen.

14.7 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die bij de uitvoering van de overeenkomst in meer of mindere mate zijn betrokken.

14.8 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de manier waarop opdrachtnemer gebruik maakt van de door opdrachtnemer geleverde dienst(en) en/of apparatuur en aanverwante voorzieningen. Opdrachtnemer sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

Artikel 14: klachtplicht

14.1 Opdrachtgever kan op een gebrek in en prestatie geen beroep meer doen, als hij hierover niet binnen acht (8) dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk bij opdrachtnemer heeft geklaagd. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is hierop adequaat te reageren.

14.2 Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer binnen een redelijke termijn de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels niet meer mogelijk is of zinloos is geworden.

Artikel 15: opzegging

15.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen, tenzij anders overeengekomen.

15.2 Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.

15.3 Ingeval van surseance van betaling of faillissement van de opdrachtnemer heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen.

15.4 indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft opdrachtnemer recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

15.5 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

15.6 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 16: opschorting en ontbinding

16.1 Indien opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig de verplichtingen zoals overeengekomen in de gesloten overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever nakomt, is opdrachtnemer gerechtigd de na te komen verplichtingen van opdrachtnemer op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden. Indien opdrachtnemer hierdoor schade lijdt, is opdrachtgever verplicht tot schadevergoeding of schadeloosstelling, welke direct opeisbaar zijn door opdrachtnemer.

16.2 Indien opdrachtgever of opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is opdrachtnemer op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

16.3 Indien opdrachtgever in staat van liquidatie en/of faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt, onder curatele wordt gesteld of op andere wijze het beheer over het vermogen verliest of aannemelijk gaat verliezen, is opdrachtnemer gerechtigd zonder nadere ingebrekestelling alle met de opdrachtgever gesloten overeenkomsten te ontbinden.

Artikel 17: overmacht

17.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien opdrachtnemer daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor zijn rekening komt.

17.2 Als overmacht hebben te gelden, naast al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: ijsgang, bijzondere weersomstandigheden, staking, overheidsmaatregelen, vertraging in de aanvoer, uitvoerverbod, oorlog, transportbelemmeringen en in- en uitvoerbelemmeringen of calamiteiten zoals computervirussen, cybercrime en stroomstoringen.

17.3 Gedurende de periode van overmacht kan opdrachtnemer de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding aan de andere partij.

Artikel 18: teruggave ter beschikking gestelde zaken

18.1 Indien opdrachtnemer aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden deze zaken binnen veertien dagen te retourneren, een en ander in oorspronkelijke staat en vrij van gebreken, bij gebreke waarvan opdrachtgever is gehouden de schade die opdrachtnemer hierdoor lijdt te vergoeden.

Artikel 19: geheimhouding en intellectueel eigendom

19.1 Zowel opdrachtnemer, opdrachtgever als de door opdrachtnemer ingezette derden zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke of aannemelijk vertrouwelijke informatie welke zij van de andere partij hebben verkregen.

19.2 Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

19.3 Alle door opdrachtnemer verstrekte bescheiden, waaronder onder meer begrepen rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen en software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

19.4 Indien opdrachtgever het bepaalde in dit artikel geheel of gedeeltelijk schendt, is opdrachtgever aan opdrachtnemer per overtreding een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,00, alsmede een bedrag van € 500,00 per dag, een dagdeel daaronder begrepen, dat de overtreding voortduurt, onverminderd de uitoefening van overige aan opdrachtnemer toekomende rechter waaronder begrepen maar niet beperkt de vordering tot schadevergoeding.

Artikel 20: Nummers, wachtwoorden, toegangscode

20.1 Ten behoeve van de dienst kan door opdrachtnemer aan opdrachtgever een of meerdere nummers en/of e-mailadressen en/of domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode ter beschikking worden gesteld. Opdrachtgever kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

20.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om het ter beschikking gestelde nummer, e-mailadres, domeinnaam, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscode te wijzigen dan wel in te trekken. In dat geval streeft opdrachtnemer ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de opdrachtgever en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.

20.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan dan wel andere wet- of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van de aan de opdrachtgever: verstrekte nummers en/of, e-mailadressen en/of, Domeinnamen en/of, IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode niet meer mogelijk is.

Artikel 21: Verplichtingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet

21.1 In het kader van de overeenkomst worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van opdrachtgever en treedt daarbij op als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgever is daarbij aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld op grond van de AVG en aanverwante regelgeving.

21.2 Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn verplicht om de AVG na te leven en elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen haar verplichtingen op grond van de AVG en, voor zover het opdrachtnemer betreft, de Telecommunicatiewet na te komen.

21.3 Opdrachtgever zal opdrachtnemer steeds tijdig en deugdelijk informeren of enige verwerking in het kader van de overeenkomst onder de AVG valt en of deze verwerking, indien en voor zover nodig, is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van opdrachtgever.

21.4 Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de overeenkomst, expliciete toestemming van opdrachtgever of wettelijke verplichting zal opdrachtnemer de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens verwerken conform de ter zake geldende wet- en regelgeving.

21.5 Opdrachtnemer bewaart en gebruikt uitsluitend persoonsgegevens die rechtstreeks door opdrachtgever worden opgegeven aan opdrachtnemer of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan opdrachtnemer worden verstrekt.

21.6 Opdrachtnemer slaat op de randapparatuur van opdrachtgever in beginsel alleen de username en het wachtwoord op ten behoeve van de authenticatie voor het leveren van haar diensten.

21.7 Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge de overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden, persoonsgegevens als omschreven in de AVG verwerkt in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving. Opdrachtgever garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

21.8 Indien zich een situatie voordoet waarbij opdrachtnemer wettelijk verplicht is om een inbreuk op de beveiliging (van welke aard dan ook), die (mede) betrekking heeft of kan hebben op de persoonsgegevens die opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst verwerkt, aan betrokkene(n) en/of de Autoriteit Persoonsgegevens te melden, dan zal een dergelijke melding door opdrachtnemer nimmer als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins als onrechtmatige handeling worden beschouwd.

21.9 Voor het bepalen van een datalek, gebruikt opdrachtnemer de AVG en Europese guidelines ter zake meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek kunnen worden verstaan alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.

21.10 Indien blijkt dat bij opdrachtnemer sprake is van een datalek als bedoeld in de AVG, zal opdrachtnemer opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.

Artikel 22: toepasselijk recht

22.1 Op alle door opdrachtnemer gesloten overeenkomsten en/of verrichte handelingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 23: geschillen

23.1 Alle geschillen voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten overeenkomsten, daaronder begrepen de enkele invordering van het verschuldigde, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van opdrachtnemer, behoudens voor zover dwingendrechtelijke competentieregels aan de keuze in de weg zouden staan.

Artikel 24: slotbepalingen

24.1 De algemene voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Apeldoorn.

24.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.