

Algemene voorwaarden

1 Definities

- 1.1 In de Algemene Voorwaarden worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa. In deze Algemene Voorwaarden hanteert Vandeez Hosting BV de onderstaande definities.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: De onderhavige Algemene Voorwaarden
- 1.3 Back-up: Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.
- 1.4 Diensten: De Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst welke door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden geleverd.
- 1.5 Hosting: Het aanbieden, onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of applicatie software, op de Opdrachtnemer zijn infrastructuur dan wel Derden Infrastructuur welke zijn geplaatst in datacenters.
- 1.6 Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder in ieder geval auteursrechten, portretrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, rechten op knowhow, merkrechten, modelrechten, naburige rechten en octrooirechten.
- 1.7 Opdrachtnemer: De onderneming Vandeez Hosting B.V., ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 922 36 006.
- 1.8 Opdrachtgever: de wederpartij van Opdrachtnemer
- 1.9 Overeenkomst: de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever strekkende tot levering van een Dienst waar deze Algemene voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.10 Partijen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever afzonderlijk dan wel gezamenlijk.
- 1.11 Schriftelijk: Op papier alsmede communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Waar het begrip Schriftelijk in de context van ontbinding wordt gebruikt, geldt voor de Opdrachtgever dat hieronder uitsluitend per aangetekend schrijven wordt verstaan.
- 1.12 Vertrouwelijke informatie: Niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een of beide Partijen en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- 1.13 Verwerkersovereenkomst: Een tussen Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst welke een integraal onderdeel vormt van de Overeenkomst.
- 1.14 Werkdagen: Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever vooraf kenbaar heeft gemaakt gesloten te zijn.

2 Toepasselijkheid en wijzigingen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en/of andere rechtsbetrekkingen en alle daaruit voortvloeiende Overeenkomsten, waaronder uitbreidingen of wijzigingen van bestaande Overeenkomsten, en eventuele tussen de Partijen te sluiten toekomstige Overeenkomsten

Algemene voorwaarden

- tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, zelfs indien Opdrachtnemer nalaat deze Algemene Voorwaarden nogmaals van toepassing te verklaren.
- 2.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De aangepaste Algemene Voorwaarden zijn van kracht, tenzij er binnen 30 dagen na de wijzigingsdatum Schriftelijk gemotiveerd bezwaar wordt gemaakt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hier Schriftelijk van op de hoogte stellen.
 - 2.3 Indien Opdrachtgever gemotiveerd bezwaar maakt tegen een wijziging van de Algemene Voorwaarden, kan Opdrachtnemer besluiten de bezwaarlijke wijzigingen te heroverwegen en eventueel in te trekken. Zet Opdrachtnemer deze wijziging toch door, dan kan Opdrachtgever opzeggen tot uiterlijk het moment dat deze in werking treedt op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Opdrachtnemer is ontvangen voor de datum waarop de wijziging ingaat.
 - 2.4 Wijzigingen van een ondergeschikt belang, op grond van de wet of in voordeel van de Opdrachtgever, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
 - 2.5 Wijzigingen in of aanvullingen op de Overeenkomsten gesloten tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zijn uitsluitend geldig indien vastgelegd door Opdrachtnemer.
 - 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de Overeenkomst en worden door Opdrachtgever (bij voorbaat) uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien Opdrachtgever echter de toepasselijkheid daarvan heeft aanvaard, welke aanvaarding slechts Schriftelijk en uitdrukkelijk kan geschieden, geldt de rangorde zoals genoemd in artikel 2.7.
 - 2.7 De Overeenkomst kan uit verschillende onderdelen en documenten bestaan, in welk geval de onderdelen in beginsel aanvullend op elkaar gelden. Bij tegenstrijdigheden heeft het hieronder als eerst genoemde onderdeel steeds voorrang op het later genoemde onderdeel.
 - (1) Aanbod van Opdrachtnemer, al dan niet in de vorm van een formele Overeenkomst of offerte;
 - (2) Eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken;
 - (3) Service Level Agreement (voor zover van toepassing);
 - (4) Verwerkersovereenkomst (voor zover van toepassing);
 - (5) Algemene Voorwaarden;
 - (6) Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever (voor zover van toepassing).
 - 2.8 Bij strijdigheid tussen bepalingen die in de Overeenkomst zijn opgenomen, prevaleren telkens de specifiekere bepalingen.

3 Overeenkomst, offerte en bevestiging

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever het aanbod van Opdrachtnemer aanvaardt. Aanvaarding is vormvrij en kan zowel mondeling als Schriftelijk plaatsvinden. In het geval van mondelinge aanvaarding kan Opdrachtnemer een Schriftelijke bevestiging verlangen voordat met de uitvoering van de Overeenkomst wordt aangevangen.
- 3.2 Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Een Schriftelijke aanbieding al dan niet in de vorm van een offerte of een formele Overeenkomst is geldig voor een periode van 30 dagen na dagtekening tenzij in de aanbieding of bij het uitbrengen van dat aanbod anders is vermeld. Indien de Opdrachtgever een offerte of een ander aanbod aanvaardt na het verstrijken van de geldigheidstermijn,

Algemene voorwaarden

komt er alleen een Overeenkomst tot stand indien Opdrachtnemer de aanvaarding vervolgens Schriftelijk accepteert en bevestigt.

- 3.3 Indien de Opdrachtgever niet formeel akkoord gaat met een aanbod van Opdrachtnemer maar wel die indruk wekt, bijvoorbeeld door alvast bepaalde Diensten door Opdrachtnemer te laten verrichten die onderdeel zijn van het aanbod, wordt het aanbod geheel als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of Diensten te leveren zonder een offerte af te wachten.
- 3.4 Door ondertekening van een Overeenkomst met Opdrachtnemer verklaart de Opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van deze Algemene Voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 3.5 Opdrachtnemer is, in afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW, alleen gebonden aan een door de Opdrachtgever gedane, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkende aanvaarding van een aanbod van Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 3.6 De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

4 De uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten te leveren conform de Overeenkomst. Als uitgangspunt geldt dat alle Diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd en geleverd op basis van inspanningsverbintenissen, tenzij er door Opdrachtnemer Schriftelijk en uitdrukkelijk een concreet en voldoende bepaald resultaat of garantie is toegezegd, bijvoorbeeld in een Service Level Agreement.
- 4.2 De Opdrachtgever is gerechtigd om Opdrachtnemer ten aanzien van de uitvoering van de Diensten aanwijzingen te geven, echter kan Opdrachtnemer zelf besluiten al dan niet opvolging te geven aan dergelijke aanwijzingen.
- 4.3 De Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door de Opdrachtnemer mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen.

5 Derden

- 5.1 Opdrachtnemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, onderaannemers, toeleveranciers, technische experts of andere dienstverleners die relevant zijn voor het nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van de Opdrachtgever als dat vooraf Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Indien de Opdrachtgever redelijke bezwaren heeft tegen de inschakeling van specifieke derden, zal de Opdrachtgever dit onverwijld Schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Beide Partijen zullen dan in goed vertrouwen trachten tot een oplossing te komen, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van beide Partijen en de uitvoering van de Overeenkomst. Uiteindelijk is Opdrachtnemer gerechtigd te bepalen of het gebruik blijft maken van de betreffende derde, en blijft het te allen tijde verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht of derden zijn ingeschakeld.

Algemene voorwaarden

6 Prijzen, facturatie en betalingen

- 6.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders aangegeven, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen.
- 6.2 Opdrachtnemer factureert voorafgaand aan de start van de Overeenkomst en vangt de Overeenkomst na betaling van de factuur aan. Opdrachtnemer begint met het leveren van de Diensten nadat de (eerste) betaling is ontvangen, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.3 Tariefswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de Overeenkomst, bij verlenging van de Overeenkomst of bij wijzigingen in voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 6.4 Facturering van onderhoudskosten en hostingkosten gebeurt per jaar vooraf.
- 6.5 Betaling van het factuurbedrag dient maximaal 14 dagen na factuurdatum te geschieden, op de door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- 6.6 Jaarlijks behoudt de Opdrachtnemer zich het recht voor om de prijzen voor de Diensten aan te passen. Prijswijzigingen worden gecommuniceerd per e-mail.
- 6.7 De Opdrachtnemer heeft de bevoegdheid om de prijzen onmiddellijk te verhogen indien deze veranderingen voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving, of als gevolg van aangepaste tarieven van toeleveranciers die pro rata aan de Opdrachtgever worden doorberekend.
- 6.8 Als de Opdrachtgever een factuur niet of niet volledig binnen de gestelde termijn voldoet, behoudt de Opdrachtnemer zich het recht voor om wettelijke rente voor handelstransacties over het openstaande bedrag in rekening te brengen. Daarnaast kan de Opdrachtnemer ervoor kiezen de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat het openstaande bedrag volledig is voldaan.
- 6.9 Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven aan een incassobureau, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder kosten voor juridische bijstand, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

7 Overdracht

- 7.1 De rechten en verplichtingen die de Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst heeft, mogen niet en kunnen niet door de Opdrachtgever worden overgedragen, vervreemd of verpand aan derden, behoudens Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal dergelijke toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 7.2 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer bij voorbaat het recht en de toestemming, om, zonder enig voorbehoud, de gehele Overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
 - a. moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen; enkel Opdrachtgever behoudt alsdan het recht de Overeenkomst te ontbinden.
 - b. een derde partij in het geval van fusie of overname van Opdrachtnemer.
- 7.3 Indien een overdracht geschiedt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hieromtrent informeren.

Algemene voorwaarden

8 Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 8.1 Overeenkomsten ten aanzien van doorlopende dienstverlening (een "duurovereenkomst") wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst vermelde duur. Indien de Overeenkomst hierover niks vermeldt, wordt de geacht te zijn aangegaan voor een bepaalde tijd van twaalf maanden.
- 8.2 Overeenkomsten kennen een minimale looptijd van 1 jaar en worden stilzwijgend verlengd met een termijn gelijk aan de oorspronkelijke contractduur, tenzij anders is overeengekomen.
- 8.3 Overeenkomsten die voor een bepaalde tijd zijn aangegaan kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders in de Overeenkomst is bepaald. Iedere Partij kan verlenging van een duurovereenkomst voorkomen middels Schriftelijke opzegging tegen het einde van de desbetreffende periode met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Indien geen opzegtermijn overeengekomen geldt hiervoor een opzegtermijn van één (1) maand.
- 8.4 Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan of voor onbepaalde tijd is verlengd geldt dat deze door iedere Partij Schriftelijk kan worden opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen geldt hiervoor een opzegtermijn van één (1) maand.
- 8.5 De Partijen komen overeen dat artikel 7:408 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- 8.6 Opdrachtnemer kan een Overeenkomst met de Opdrachtgever direct beëindigen wanneer de Opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden.
- 8.7 Opdrachtnemer mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk, geheel of gedeeltelijk, opzeggen, opschorten of ontbinden, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade die daarvan het gevolg is, indien (a) de Opdrachtgever faillissement aanvraagt of diens faillissement is uitgesproken, (b) de Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of verleend heeft gekregen, (c) de activiteiten van de Opdrachtgever worden beëindigd of het bedrijf van de Opdrachtgever wordt geliquideerd, of (d) er beslag is gelegd op een deel van het vermogen van de Opdrachtgever.
- 8.8 Indien de Partijen op het moment van ontbinding van de Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht respectievelijk ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, in afwijking van artikel 6:271 BW e.v., geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 8.9 Opdrachtnemer heeft het recht geleverde producten en Diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever de Overeenkomst en verplichting jegens Opdrachtnemer niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hier van tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in alle redelijkheid en billijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

Algemene voorwaarden

9 Gebruiksregels

- 9.1 De Opdrachtgever staat ervoor in dat de (resultaten van de) Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving. Voorts garandeert Opdrachtgever dat alle eindgebruikers (al dan niet zijnde werknemers van Opdrachtgever of derde partijen/personen) die hij toegang verstrekt tot de (resultaten van de) Diensten, de (resultaten van de) Diensten niet zullen gebruiken voor activiteiten die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving, en dat deze personen de gebruiksregels zoals in dit artikel zijn opgenomen zullen naleven.
- 9.2 Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de (resultaten van de) Diensten materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - terroristische inhoud bevatten, zoals bedoeld in artikel 2 lid 7 van Verordening (EU) 2021/784;
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- 9.3 Opdrachtgever onthoudt zich ervan bij het gebruik van de Dienst(en) van andere klanten van Opdrachtnemer of andere internetgebruikers in het algemeen te hinderen, of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van (de toeleveranciers van) Opdrachtnemer. Indien handelingen van de Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer hinder, schade of een ander gevaar opleveren of kunnen opleveren voor het correct en/of veilig functioneren van de systemen of netwerken die voor de Diensten worden ingezet, in het bijzonder als gevolg van het overmatig verzenden van gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans of vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 9.4 Indien Opdrachtnemer redelijkerwijs van mening is, dan wel indien een derde Opdrachtnemer erop wijst dat via de systemen die onderdeel uitmaken van de geleverde Diensten, door of namens de Opdrachtgever informatie wordt opgeslagen of verspreid waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. De Opdrachtgever dient vervolgens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na kennisgeving, een gemotiveerde Schriftelijke reactie te geven aan Opdrachtnemer strekkende tot weerlegging, waarna Opdrachtnemer zelfstandig zal besluiten welke maatregelen er genomen worden. Maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het permanent verwijderen van (zonder de verplichting een back-up te hoeven maken), of

Algemene voorwaarden

toegang beperken tot de informatie waar de klacht betrekking op heeft. In gevallen die naar het oordeel van Opdrachtnemer spoedeisend zijn, kan Opdrachtnemer direct ingrijpen zonder de Opdrachtgever voorafgaand op de hoogte te hoeven stellen. Opdrachtnemer mag de redelijke kosten die gepaard zijn gegaan met de in dit lid bedoelde maatregelen verhalen op de Opdrachtgever.

- 9.5 De Opdrachtgever vrijwaart en zal Opdrachtnemer schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met de informatie die door Opdrachtgever of diens eindgebruikers toegevoegd en/of verspreid wordt via de (resultaten van de) Diensten.
- 9.6 Opdrachtnemer is gerechtigd om de Opdrachtgever de toegang tot de Diensten deels of geheel te ontzeggen indien Opdrachtnemer geconstateerd heeft dat Opdrachtgever in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke gebruiksregels en de Opdrachtgever na notificatie door Opdrachtnemer hierover, nagelaten heeft maatregelen te treffen om de betreffende overtreding te beëindigen.
- 9.7 Opdrachtnemer is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever en/of diens eindgebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever en/of de betreffende eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, zodra aan de in de wet opgenomen of uit de jurisprudentie voortvloeiende eisen is voldaan. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van de Opdrachtgever en/of diens eindgebruikers af te geven aan de bevoegde instanties indien Opdrachtnemer daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving, zoals in het geval van een bevoegd gegeven bevel.
- 9.8 Opdrachtnemer streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever en/of diens eindgebruikers en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel getroffen maatregelen.

10 Garantie en vrijwaringen

- 10.1 De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer of door de Opdrachtnemer bij de Overeenkomst ingeschakelde personen voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht.
- 10.2 De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor aanspraken met betrekking tot rechten van Intellectuele Eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Dienst worden gebruikt.

11 Medewerking door Opdrachtgever

- 11.1 Opdrachtgever dient al het redelijkerwijs benodigde te ondernemen om een correcte en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. Vooral is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat alle benodigde informatie en materialen, zoals aangegeven door de Opdrachtnemer, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs zou moeten begrijpen dat deze nodig zijn, tijdig en kosteloos aan de Opdrachtnemer worden verstrekt.
- 11.2 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig de benodigde medewerking verleent, dan wel indien blijkt dat de door de Opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, heeft de Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst op te schorten totdat de medewerking alsnog door Opdrachtgever wordt verleend

Algemene voorwaarden

of tot de Opdrachtgever de benodigde informatie heeft verstrekt.

- 11.3 Als Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert op de locatie van Opdrachtgever of op een andere aangewezen locatie in het kader van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die nodig zijn voor de levering van de Diensten, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

12 Meerwerk

- 12.1 Indien de Opdrachtgever verzoekt om levering van aanvullende werkzaamheden of Diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, dan zullen de Partijen daarover in overleg treden en kan Opdrachtnemer daartoe een aanvullend aanbod doen. Opdrachtnemer zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft het recht om een verzoek tot meerwerk te weigeren.
- 12.2 Voor meerwerk waarvan Opdrachtnemer kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is om de Overeenkomst te kunnen nakomen, of wanneer die noodzakelijkheid redelijkerwijs volgt uit de instructies van de Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer geen nadere toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden dan uitgevoerd tegen de standaardtarieven van Opdrachtnemer die gelden op het moment van uitvoering van de betreffende werkzaamheden, tenzij de Partijen anders zijn overeengekomen.

13 Limieten

- 13.1 Opdrachtnemer kan bepaalde gebruikslimieten hanteren met betrekking tot de Diensten welke de Opdrachtgever niet mag overschrijden. Het overschrijden van deze limieten geeft Opdrachtnemer het recht om naar evenredigheid excessief gebruik aan Opdrachtgever door te belasten.
- 13.2 Indien de vastgestelde limieten worden overschreden, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
- 13.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk als de Diensten niet benaderbaar zijn of niet naar behoren functioneren bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

14 Updates

- 14.1 Opdrachtnemer en haar toeleveranciers behouden zich het recht voor updates en upgrades uit te brengen met als doel fouten in de Diensten te herstellen of de prestaties te verbeteren. Deze updates en upgrades kunnen leiden tot veranderingen in de functionaliteiten van de Diensten.
- 14.2 Opdrachtnemer zal zich inzetten om de Diensten actueel te houden, maar is hierbij mede afhankelijk van haar toeleveranciers. Het installeren van updates of upgrades van toeleveranciers is niet verplicht als dit naar het professionele oordeel van Opdrachtnemer de werking van de Diensten niet ten goede komt.

Algemene voorwaarden

15 Back-ups

- 15.1 Het is niet de verplichting van Opdrachtnemer om Back-ups te maken van de Diensten; de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Opdrachtgever. Een uitzondering hierop geldt als het expliciet deel uitmaakt van de tussen Partijen overeengekomen Diensten.
- 15.2 Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor regelmatige controles op de werking en integriteit van eventuele door Opdrachtnemer gemaakte back-ups.
- 15.3 Tenzij anders overeengekomen is de Back-up alleen toegankelijk voor Opdrachtnemer en bedoeld voor herstel bij problemen welke binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer liggen.
- 15.4 Eventuele kosten die verband houden met het terugzetten van een Back-up op verzoek van Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

16 Beschikbaarheid

- 16.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Diensten zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar biedt hierover alleen garanties indien deze Schriftelijk zijn overeengekomen in bijvoorbeeld een Service Level Agreement.
- 16.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, aanpassingen of verbeteringen. Hierbij streeft Opdrachtnemer ernaar de buiten gebruik stelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling, noch zullen geplande werkzaamheden inbreuk kunnen maken op afgegeven beschikbaarheidsgaranties.
- 16.3 Bij het niet beschikbaar zijn van de Diensten, veroorzaakt door storingen, onderhoud of andere oorzaken, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Diensten.
- 16.4 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten zijn deels afhankelijk van externe factoren, zoals de internetverbinding van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor mogelijke verstoringen of kwaliteitsproblemen als gevolg van dergelijke externe factoren.
- 16.5 Opdrachtnemer behoudt het recht om de werking en technische specificaties van de Diensten te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeren over de geplande wijzigingen. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade als gevolg van deze wijzigingen.
- 16.6 In het geval dat Opdrachtnemer van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan de Opdrachtgever. In deze gevallen zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aangeven wat de aanleiding daartoe is geweest. Indien overeengekomen biedt Opdrachtnemer bij de levering van de Diensten een bepaalde mate van ondersteuning aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan redelijke beperkingen stellen aan het gebruik van de aangeboden vormen van ondersteuning, ook indien dit niet vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen.

Algemene voorwaarden

17 Onderhoud

- 17.1 De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever, afhankelijk van de Dienst de mogelijkheid om onderhoud af te nemen.
- 17.2 Onderhoud van de Dienst geschiedt op basis van een periodiek voorschot en tegen nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen in dit artikel bepaalt.
- 17.3 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicentieerde Dienst die een kwalitatieve (bijvoorbeeld fout herstel) dan wel functionele verbetering van de ter beschikking gestelde Dienst. De Opdrachtnemer is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.
- 17.4 De Opdrachtnemer is gerechtigd de verstrekking van onderhoud te weigeren indien de Opdrachtnemer diensten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Diensten opereren, in welke vorm of op welke wijze dan ook, heeft gewijzigd.
- 17.5 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt de Opdrachtnemer zich het recht voor om de Overeenkomst per direct te beëindigen, dan wel de Overeenkomst aan deze weigering aan te passen.
- 17.6 Opdrachtnemer kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten, op verzoek van de Opdrachtgever of andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken zich voordoen. Deze extra kosten worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie.
- 17.7 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

18 Hosting

- 18.1 Hosting geschiedt uitsluitend op een door Opdrachtnemer goedgekeurde locatie en op de door Opdrachtnemer goedgekeurde apparatuur.
- 18.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op Hosting via een virtual private server (VPS), stelt Opdrachtnemer virtueel onderverdeelde hardware ter beschikking aan de Opdrachtgever. Hierdoor beschikt de Opdrachtgever over eigen capaciteit en opslagruimte binnen de VPS om zijn applicaties en data te beheren. Opdrachtgever dient onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en zich ervan te onthouden de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat dit hinder veroorzaakt. In geval van excessieve belasting van de hardware door de Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer de Diensten voor de Opdrachtgever tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren of beperken om de kwaliteit van de dienstverlening voor andere klanten te waarborgen, zonder enige aansprakelijkheid voor hieruit voortvloeiende schade.
- 18.3 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op "shared hosting", wordt de capaciteit en opslagruimte van de door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever beschikbaar gestelde hardware gedeeld met andere klanten van Opdrachtnemer. Vanwege de gedeelde infrastructuur bij Hosting, dient de Opdrachtgever

Algemene voorwaarden

onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en zich ervan te onthouden de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat dit hinder veroorzaakt voor andere klanten die van dezelfde hardware gebruikmaken. In geval van excessieve belasting van de hardware door de Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer de Diensten voor de Opdrachtgever tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren of beperken om de kwaliteit van de dienstverlening voor andere klanten te waarborgen, zonder enige aansprakelijkheid voor hieruit voortvloeiende schade.

- 18.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de door Opdrachtnemer aangeboden Dienst te laten gebruiken door andere partijen dan door Opdrachtgever zelf.
- 18.5 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Opdrachtnemer. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 18.6 Opdrachtnemer is gerechtigd na Schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in Hosting voor wat betreft doch niet beperkt tot:
- a. toegangsprocedures, zoals:
 - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen;
 - het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van Hosting.

19 Domeinnamen

- 19.1 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het aanvragen (ten behoeve van de Opdrachtgever) en gebruik van domeinnamen (door de Opdrachtgever) geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 19.2 De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam. Opdrachtnemer heeft hier geen invloed op.
- 19.3 Opdrachtnemer vervult bij aanvraagprocedures slechts een bemiddelende rol. Opdrachtnemer is gerechtigd de aanvraag via een tussenpersoon plaats te laten vinden.
- 19.4 Indien de door de Opdrachtgever aangevraagde domeinnaam succesvol is geregistreerd, zal Opdrachtnemer hierover een bevestigingsmail aan de Opdrachtgever sturen. Alleen uit deze bevestigingsmail kan de Opdrachtgever opmaken dat de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten is bevestiging van daadwerkelijke registratie van de domeinnaam.
- 19.5 De Opdrachtgever dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever vrijwaart en stelt Opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door, namens of met goedkeuring van de Opdrachtgever.

Algemene voorwaarden

- 19.6 Opdrachtnemer heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen als de Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen veertien (14) dagen na ingebrekestelling door Opdrachtnemer heeft hersteld.
- 19.7 Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van de Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht de betreffende registraties van de domeinnamen van de Opdrachtgever op te zeggen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

20 Aansprakelijkheid

- 20.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vanwege een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad dan wel op enige andere grond, is beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 20.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens de Opdrachtgever voor schade of andere claims is per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen vergoeding (exclusief btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst betreft met een looptijd een (1) jaar of meer, zal hierbij worden uitgegaan van de vergoeding die bedongen is voor een (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per jaar, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan [bedrag] euro bedragen. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt nadrukkelijk ook ten aanzien van enige door Opdrachtnemer verstrekte garanties of vrijwaringsverplichtingen.
- 20.3 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor aan hem toerekenbare, directe schade. Onder directe schade wordt enkel verstaan:
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van de Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
- 20.4 Iedere vordering tot schadevergoeding van de Opdrachtgever vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de Opdrachtgever gedurende deze termijn de rechtsvordering tot vergoeding van de geleden schade heeft ingesteld.
- 20.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ontstane schade veroorzaakt als de Opdrachtgever zelf in de Hosting of website wijzigingen heeft doorgevoerd of updates heeft gedraaid.

21 Overmacht

- 21.1 Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt (overmacht) en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming

Algemene voorwaarden

tenietdoet. Onder overmacht worden mede, maar niet uitsluitend, verstaan: (a) storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Opdrachtnemer beschikbaar is en waarvan Opdrachtnemer bij de nakoming van de Overeenkomst afhankelijk is, maar waarover Opdrachtnemer geen feitelijke macht kan uitoefenen; (b) storingen binnen de eigen infrastructuur van Opdrachtnemer die zijn veroorzaakt door kwaadaardige software, netwerkaanvallen zoals (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; (c) tekortkomingen van toeleveranciers van Opdrachtnemer, die Opdrachtnemer niet kon voorzien en waar Opdrachtnemer diens toeleverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier sprake is van overmacht; (d) overheidsmaatregelen, binnenlandse onlusten, oorlog, terreur, stakingen en overstromingen; (e) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, of ander materiaal waarvan de Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven; en (f) langdurige onbeschikbaarheid van werknemers van Opdrachtnemer of door haar ingeschakelde derden als gevolg van ziekte. In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst als ontbonden te beschouwen. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, verkrijgt elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen.

22 Geheimhouding

- 22.1 Beide Partijen verbinden zich ertoe om Vertrouwelijke Informatie van de andere partij strikt geheim te houden en uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze informatie is verstrekt. De Partijen leggen deze verplichting ook op aan hun werknemers en aan door hen ter uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.
- 22.2 De ontvangende Partij waarborgt dat Vertrouwelijke Informatie van de verstrekker op hetzelfde niveau van bescherming wordt gehouden als haar eigen vertrouwelijke informatie, met ten minste een redelijk beschermingsniveau.
- 22.3 In het geval dat een partij een bevel tot overhandiging van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om hieraan te voldoen.
- 22.4 Dit artikel is niet van toepassing op informatie die:
- Algemeen toegankelijk is of wordt voor het publiek door andere oorzaken dan bekendmaking door de ontvangende Partij in strijd met deze Overeenkomst;
 - Al in bezit van de ontvangende Partij was voordat deze door of namens de bekendmakende Partij aan haar bekend werd gemaakt;
 - Op niet-vertrouwelijke basis aan de ontvangende Partij beschikbaar wordt gesteld door een andere bron van de bekendmakende Partij; die niet gehouden is om die informatie geheim te houden; of
 - Door de ontvangende Partij zelf is gecreëerd voordat het door de verstrekende Partij aan de ontvangende Partij werd verstrekt.
- 22.5 Indien een ontvangende Partij wettelijk verplicht is om Vertrouwelijke Informatie aan derden bekend te maken, zal deze de andere Partij daarvan onverwijld Schriftelijk op de hoogte brengen, zodat deze Partij om conservatoir beslag of een ander passend rechtsmiddel kan verzoeken en/of afstand kan doen van een beroep op de naleving van onderhavige geheimhoudingsbepalingen.

Algemene voorwaarden

23 Overige bepalingen

- 23.1 De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
- 23.2 Alle geschillen die voortvloeien uit dan wel samenhangen met de Overeenkomst, zullen bij uitsluiting aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer statutair gevestigd is, tenzij door de regels van dwingend recht anders wordt voorgeschreven, met dien verstande dat Opdrachtnemer voorts gerechtigd is een geschil voor te leggen aan een op andere gronden bevoegde rechter.
- 23.3 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel om enige andere reden geheel of gedeeltelijk ongeldig wordt of is, blijven de overige bepalingen uit de Overeenkomst onverminderd van kracht. Opdrachtnemer zal het ongeldige beding vervangen door een beding dat wel geldig is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en de strekking van deze Overeenkomst, zoveel mogelijk overeenstemt met die van het ongeldige beding.
- 23.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van communicatie, evenals eventuele door Opdrachtnemer bijgehouden logbestanden of verrichte metingen met betrekking tot de Diensten, gelden als authentiek bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door de Opdrachtgever.
- 23.5 Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door de Opdrachtgever zo snel mogelijk Schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven.