

## **Algemene Voorwaarden**

Coolminds B.V.

CrossOver Consultancy B.V.

Network Operations B.V.

WEDA BigID B.V.

## **Inhoudsopgave**

### **Algemeen**

1. Definities
2. Algemeen
3. Offertes
4. Prijzen, leveringen en betalingen
5. Opdrachten en wijzigingen
6. Inschakeling derden voor uitvoerende werkzaamheden
7. Facturering en betalingstermijn
8. Opschorting, staking en ontbinding
9. Levertijden / overschrijding leveringstermijn
10. Eigendomsvoorbehoud
11. Zorgplicht en gegevens
12. Reclames, klachten en bewijs
13. Aansprakelijkheid en vrijwaring
14. Uitsluiting aansprakelijkheid
15. Overmacht
16. Intellectuele eigendom
17. Geheimhouding
18. Aard en duur van de overeenkomst
19. Afwikkeling relatie
20. Bevoegde rechter

### **21. – 41.: Aanvullende voorwaarden op het gebied van:**

- A WEBSITE ONTWIKKELING, -BEHEER EN -ONDERHOUD
- B ONTWIKKELEN PROGRAMMATUUR
- C RECLAME- EN COMMUNICATIE PRODUCTEN
- D CONSULTANCY, PROJECTMANAGEMENT EN ADVIESDIENSTEN
- E HOSTING EN AANVERWANTE DIENSTEN

*Versie: 1 januari 2019*

## 1. Definities

1. Onder **opdrachtgever** wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de uitoefening van beroep of bedrijf opdracht verstrekt tot het verrichten van werkzaamheden, al dan niet met inbegrip van levering van zaken.
2. Onder **opdrachtnemer** wordt verstaan degene die de opdracht voor de werkzaamheden aanvaardt en de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
3. Onder **opdracht** wordt verstaan elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden, en/of leveren van zaken, tegen betaling door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
4. Onder **werkzaamheden** wordt verstaan al hetgeen opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever, maakt en/of onderneemt c.q. doet maken en/of doet ondernemen, binnen het kader van de door opdrachtgever verstrekte opdracht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.
5. Onder **offerte** wordt verstaan de in meer of mindere mate gespecificeerde werkzaamheden en de begroting van de aan die werkzaamheden verbonden kosten.
6. Onder **schriftelijk** wordt verstaan per brief of langs elektronische weg met bericht van ontvangst.

## 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden en leveringen van de gebruiker van deze voorwaarden, verder te noemen opdrachtnemer, alsook voor alle uit de opdracht voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten en verbintenissen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgever aanvaardt de gelding van deze voorwaarden eveneens voor alle toekomstige transacties met opdrachtnemer.
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
3. Eventuele (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever, alsmede andere in de branche van opdrachtgever gebruikelijke voorwaarden zijn niet van toepassing en verbinden opdrachtnemer niet, tenzij opdrachtnemer deze geheel of gedeeltelijk uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
4. Opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van deze voorwaarden door het enkele feit van opdrachtverstrekking aan opdrachtnemer, van welke aard ook, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtgever zijn verworpen. Een enkele verwijzing door opdrachtgever naar de eigen voorwaarden of een standaardclausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden van opdrachtgever met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.
5. Indien enig beding, deel uitmakend van deze voorwaarden of van de opdracht, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de opdracht voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.
6. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
7. Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige voorwaarden voor het overige op die opdracht van

kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één bepaalde opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.

8. Afspraken met medewerkers in dienst van opdrachtnemer binden opdrachtnemer slechts, indien deze schriftelijk formeel door opdrachtnemer zijn bevestigd.
9. Afspraken en voorwaarden met, vertegenwoordigers, agenten of andere tussenpersonen overeengekomen, die afwijken van deze voorwaarden binden opdrachtnemer slechts, indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.
10. Het is opdrachtgever niet toegestaan noch gedurende de uitvoering van de opdracht, noch gedurende een periode van zes maanden na afloop van de opdracht, 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 € 2.000,= voor elke overtreding per week dat de overtreding voortduurt.

### **3. Offertes**

1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Offertes en aanbiedingen hebben, tenzij schriftelijk anders vermeld, een geldigheidsduur van 30 dagen na dagtekening.
3. Opdrachtgever dient in te staan voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop opdrachtnemer zijn aanbieding baseert.
4. Desgevraagd zal opdrachtnemer voor de aanvang van de uitvoering van de opdracht een offerte aan opdrachtgever ter goedkeuring overleggen. Voor zover zich bij de uitvoering van de opdracht onvermijdelijke afwijkingen ten opzichte van een door opdrachtgever schriftelijk geaccepteerde offerte voordoen, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover in een zo vroeg mogelijk stadium inlichten.
5. Indien een opdracht op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde prijzen slechts als richtprijs; de daadwerkelijk door opdrachtnemer gewerkte uren en de daadwerkelijk door opdrachtnemer gemaakte kosten zullen aan opdrachtgever worden doorberekend.
6. Overschrijdingen van offertes tot 10% worden als begrotingsrisico door opdrachtgever geaccepteerd en behoeven dan ook niet als zodanig door opdrachtnemer te worden gemeld.

### **4. Prijzen, leveringen en betalingen**

1. Alle prijzen zijn exclusief BTW en eventuele bijkomende kosten, waaronder verzend-, koeriers-, transport- en portokosten, tenzij uitdrukkelijk anders door opdrachtnemer wordt vermeld.
2. Alle leveringen worden geacht te zijn geschied ter plaatse waar opdrachtnemer is gevestigd.
3. Alle betalingen dienen aldaar op een door opdrachtnemer aan te wijzen rekening te geschieden.

### **5. Opdrachten en wijzigingen**

1. De opdracht komt tot stand op het moment dat opdrachtnemer aan opdrachtgever de opdracht heeft bevestigd, op het moment dat de feitelijke uitvoering van werkzaamheden is aangevangen of de levering van zaken heeft plaats gevonden. 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.

2. Opdrachtgever is door en vanaf de verstrekking van de opdracht gebonden.
3. Opdrachtnemer is door en vanaf de aanvaarding van de opdracht gebonden.
4. Indien, op basis van een aanbieding of offerte, een opdracht uitblijft, heeft opdrachtnemer het recht ten laste van de klant een redelijke vergoeding van de aan zijn prijsaanbieding verbonden kosten (zoals gemaakte kosten van aanbieding en ontwerp), of althans en gedeelte daarvan, in rekening te brengen. Betaling van de verschuldigde aanbiedingskosten vindt plaats binnen 14 dagen na de datum van de betreffende factuur
5. Wijzigingen in de opdracht, nadat deze is verstrekt, dienen door opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan opdrachtnemer te worden meegedeeld. Worden de wijzigingen mondeling dan wel telefonisch opgegeven, dan is het risico voor rekening van opdrachtgever. De wijzigingen in de opdracht zijn van kracht door en vanaf de aanvaarding ervan door opdrachtnemer.
6. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.
7. Wijzigingen in de opdracht kunnen tot gevolg hebben dat de overeengekomen levertijd door opdrachtnemer, buiten zijn verantwoordelijkheid, wordt overschreden.
8. Indien opdrachtgever de verstrekte opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan opdrachtnemer alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten (waaronder, maar niet beperkt tot, kosten van ontwerp, calculatie, voorbereiding, opslag, provisie e.d.) te vergoeden. Indien opdrachtnemer dat wenst, is opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van winstderving, zomede van de overige, uit de bewuste annulering voortvloeiende schaden.
9. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor meer werkzaamheden dan vermeld in de schriftelijke opdracht of in de opdrachtbevestiging uit te voeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze werkzaamheden in het belang zijn van opdrachtgever en/of in belang zijn van een goede uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de uitvoering van deze aanvullende werkzaamheden.
10. Opdrachten die tot gevolg hebben dat regelmatig repeterende, al dan niet licht van elkaar afwijkende, werkzaamheden dienen te worden verricht, worden geacht te zijn gegeven voor onbepaalde tijd.
11. Opdrachtnemer zal naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een zorgvuldig handelend opdrachtnemer uitvoeren. Opdrachtnemer aanvaardt evenwel geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door opdrachtgever beoogde doel of resultaat.

## **6. Inschakeling derden voor uitvoerende werkzaamheden**

1. Indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering van een opdracht, dan wel dat uit de aard van een opdracht voortvloeit, is opdrachtnemer gerechtigd om namens en voor rekening van opdrachtgever derden, al dan niet met opdrachtnemer gelieerde bedrijven, opdracht tot levering of anderszins terbeschikkingstelling van zaken en/of de uitvoering van diensten te geven.

2. 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.
3. Indien opdrachtgever eigenhandig, dan wel de voor rekening van opdrachtgever en door opdrachtgever gekozen derde(n), zorgdraagt/zorgdragen voor het voorbereiden van of uitvoeren van (een gedeelte van de) werkzaamheden, is opdrachtnemer niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende werkzaamheden en evenmin voor het uiteindelijke resultaat.

## **7. Facturering en betalingstermijn**

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige facturering. Deel- of voorfacturering is te allen tijde mogelijk, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten. Uitsluiting van het recht van deel- of voorfacturering kan echter nimmer de in de navolgende leden genoemde kosten betreffen.
2. Betaling dient, onverminderd het in de volgende leden bepaalde, te geschieden binnen uiterlijk **14 dagen** na factuurdatum, netto contant in euro zonder enige aftrek, korting, of verrekening, tenzij in de ondertekende offerte of opdrachtbevestiging een andere termijn is bepaald.
3. Tenzij anders overeengekomen, vergoedt opdrachtgever de kosten die opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de opdracht ten behoeve van opdrachtgever maakt.
4. Eventuele commercialproductie- en (ether)mediakosten dienen door opdrachtnemer van opdrachtgever te zijn ontvangen voor het tijdstip, waarop opdrachtnemer tot betaling van deze kosten verplicht is.
5. Eventuele porto- en andere verspreidingskosten voor postreclamezendingen dienen voor verzending/ verspreiding door opdrachtnemer van opdrachtgever te zijn ontvangen.
6. Indien opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn aan zijn betalingsverplichtingen tegenover opdrachtnemer voldoet, is hij -zonder dat voorafgaande sommatie en ingebrekestelling vereist is- rente over het factuurbedrag verschuldigd vanaf de dag, waarop de factuur betaald had moeten zijn.  
Deze rente bedraagt **1%** voor elke maand (of gedeelte daarvan) van de overschrijding van de betaaltermijn.
7. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot de invordering van het door opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde, zijn voor rekening van opdrachtgever; als bewijs van de verschuldigdheid van deze kosten is voldoende overlegging van de desbetreffende facturen; deze kosten worden op minimaal 15% van het betrokken factuurbedrag gefixeerd en zullen ten minste € 150,00 per vordering bedragen.

## **8. Opschorting, staking en ontbinding**

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de verdere uitvoering van de opdracht op te schorten c.q. te staken, indien opdrachtgever de betalingscondities niet in acht neemt, nalatig blijft met het aanleveren aan opdrachtnemer van voor de uitvoering van de opdracht gewenste gegevens en informatie en/of in gebreke blijft met het stellen van de door opdrachtnemer verlangde zekerheid.
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. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

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. Bovendien is 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.
5. Opschorting, staking en/of ontbinding laten de betalingsverplichting voor de reeds verrichte werkzaamheden onverlet. Daarenboven is opdrachtnemer alsdan gerechtigd van opdrachtgever te vorderen vergoeding van schade, kosten en intresten, veroorzaakt door de wanprestatie van opdrachtgever en de ontbinding van de overeenkomst, daaronder begrepen het door opdrachtnemer gederfde inkomen.

## **9. Levertijden / overschrijding leveringstermijn**

1. De opgegeven levertijden gelden bij benadering. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geeft opdrachtnemer ten aanzien van de afgesproken levertijden geen enkele garantie en geeft niet-tijdige uitvoering c.q. levering opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting tegenover opdrachtnemer.
2. Overeengekomen termijnen gelden slechts indien en voor zover de te verwerken zaken/materialen, en/of de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens, op het overeengekomen tijdstip bij opdrachtnemer worden aangeleverd en de door opdrachtgever zelf of voor diens rekening door derden uit te voeren werkzaamheden op tijd zijn verricht. Indien ten gevolge van niet-tijdige levering c.q. uitvoering van werkzaamheden door opdrachtgever de opdracht slechts kan worden uitgevoerd door inschakeling van extra overwerk, inzet, transport, spoedbestelling e.d., zal opdrachtnemer daartoe, zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever, gerechtigd zijn en zullen de daardoor ontstane kosten voor rekening van opdrachtgever komen.
3. Bij het niet-tijdig aanlevering door opdrachtgever van de door opdrachtnemer gevraagde zaken en gegevens, is opdrachtnemer gerechtigd de datum van uitvoering van de opdracht nader vast te stellen. Controle op tijdige levering van te verwerken zaken/materialen, alsmede de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens, dient door opdrachtgever te geschieden.

## **10. Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat alle bedragen die opdrachtgever op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst aan opdrachtnemer verschuldigd is, volledig aan opdrachtnemer zijn voldaan.
2. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval 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.

## **11. Zorgplicht en gegevens**

1. Opdrachtnemer zal bij het verrichten van de werkzaamheden voor de opdrachtgever die zorgvuldigheid aangaande de belangen van opdrachtgever in acht nemen, die in de gegeven omstandigheden van opdrachtnemer mag worden verlangd.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
3. Indien opdrachtnemer dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal opdrachtgever desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
4. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is opdrachtnemer gerechtigd opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtnemer is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van opdrachtnemer.

## **12. Reclames, klachten en bewijs**

1. Ter zake van zichtbare gebreken in door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en/of geleverde zaken, moet opdrachtgever terstond nadat opdrachtnemer de door hem verrichte werkzaamheden aan opdrachtgever heeft geleverd of voorgelegd, dan wel binnen 8 dagen na het uitvoering en/of levering, schriftelijk reclameren.
2. Ter zake van onzichtbare gebreken dient door opdrachtgever schriftelijk te worden gereclameerd binnen 8 dagen nadat zij redelijkerwijs geconstateerd hebben kunnen worden. In dat geval dient opdrachtgever tevens aan te tonen dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken.



3. Reclames omtrent facturen moeten binnen 8 dagen na de dag van de verzending van de facturen schriftelijk bij opdrachtnemer worden ingediend.
4. Behoudens tegenbewijs zijn de gegevens uit de administratie van opdrachtnemer beslissend.
5. Reclames, als in lid 1, 2 en 3 bedoeld, schorten de betalingsverplichting en derhalve de betalingstermijn van opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een reclame met betrekking tot bepaalde werkzaamheden, betaling uit te stellen of te weigeren van andere door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of geleverde zaken, waarop de reclame geen betrekking heeft.
6. Na verloop van voornoemde termijnen worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft opdrachtgever zijn rechten ter zake verwerkt, tenzij de termijn in een bepaald geval redelijkerwijs verlenging behoeft.

### **13. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een zorgvuldig handelend opdrachtnemer uitvoeren. Opdrachtnemer aanvaardt evenwel geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door opdrachtgever beoogde doel of resultaat.
2. Gezien het op het internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet opdrachtgever rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade, in welke vorm dan ook, veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
3. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor boetes, claims, schades of kosten die het gevolg zijn of verband hebben met het schenden van de regels/rechten voor het omgaan met persoonsgegevens, een adressenbestand, het versturen van digitale nieuwsbrieven/mailings en gebruik (stock)fotografie.
4. Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van intellectuele eigendom beschermde zaken en/of informatie, die door of namens opdrachtgever zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij opdrachtnemer tegen de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeiende.
5. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen aanspraken van derden, indien en voor zover opdrachtgever door het gebruik van het geleverde, inbreuk zou maken op enig recht van industriële of intellectuele eigendom. Opdrachtgever is verplicht in geval van een vordering van een derde opdrachtnemer binnen 48 uur hierover schriftelijk te informeren en desgevraagd alle informatie te verschaffen en medewerking te verlenen die voor het voeren van verweer en/of schikkingonderhandelingen noodzakelijk is.

### **14. Uitsluiting aansprakelijkheid**

1. Indien een bezwaar omtrent uitgevoerde werkzaamheden en/of geleverde zaken gegrond wordt bevonden en aansprakelijkheid van opdrachtnemer ter zake wordt vastgesteld, zal dit, ter bepaling door opdrachtnemer, óf een vergoeding betalen van ten hoogste de factuurwaarde van het geleverde, óf het geleverde gratis vervangen, nadat het oorspronkelijk geleverde door hem is terugontvangen. 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 werkzaamheden en/of geleverde zaken, 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 werkzaamheden en/of geleverde zaken.  
Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is 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).  
Opdrachtgever doet afstand van zijn recht op grond van wanprestatie ontbinding te vorderen van hetgeen is overeengekomen.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van gegevens, documenten, voorwerpen of materialen, die hem voor, door of namens opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
4. 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.
5. 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 werkzaamheden en/of levering van zaken, bij opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd te zijn ingediend, bij gebreke waarvan recht op vergoeding vervalt.
6. 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.
7. 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.

## 15. Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan opdrachtnemer zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan opdrachtnemer is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) binnenlandse onlusten, (xii) mobilisatie, (xiii) bedrijfsstoornissen, (xiv) brand en overstroming, (xv) in- en uitvoerbelemmeringen, (xvi) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van opdrachtnemer kan worden gevergd.
2. Indien een overmachtsituatie voordoet zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort en indien de overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst, zonder gerechtelijke tussenkomst, schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 16. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals adviezen, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
2. Op het moment dat de samenwerking (c.q. opdrachtverstrekking) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eindigt, kan overdracht van intellectuele eigendomsrechten worden overeengekomen, mits opdrachtgever en opdrachtnemer over de voorwaarden (zoals onder andere de vergoeding welke opdrachtgever in dat kader aan opdrachtnemer verschuldigd zal zijn) overeenstemming bereiken en die overeenstemming schriftelijk is vastgelegd.  
Voor zover rechten van intellectuele eigendom van derden in het geding zijn, zal opdrachtnemer voor het inschakelen van deze derden, op verzoek van opdrachtgever, met deze overleg plegen of volledige overdracht gewenst c.q. mogelijk is.
3. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van opdrachtnemer niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van opdrachtnemer aan om ten

behoefte van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

4. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
5. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). 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.
6. Opdrachtgever is gedurende de duur van de samenwerking niet gerechtigd tot aanpassing van, herhaling of vermenigvuldiging van het in opdracht vervaardigde zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.
7. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, behoort het uitvoeren van een onderzoek naar bestaande octrooirechten, merkrechten, tekening- of modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden niet tot de opdracht.
8. Indien voor de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van modellen, stockfoto's of illustraties blijft het beeldrecht altijd bij het model c.q. de modellen, opdrachtnemer of het agentschap. Het is opdrachtgever nimmer toegestaan het beeldmateriaal vaker te gebruiken dan waarvoor in het kader van de opdracht rechten zijn verkregen. Bij hergebruik dient opdrachtgever te allen tijde contact op te nemen met opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer is gerechtigd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, aan BUMA/STEMRA of aan andere copyright- of beeldmerkbeheerders opgave te doen van de naam van opdrachtgever, de titel van voor opdrachtgever vervaardigd materiaal en de aantallen waarin die vervaardiging heeft plaatsgevonden.

## **17. Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer zal alle informatie in de ruimste zin des woords omtrent opdrachtgever (dus ook het feit dat opdrachtnemer voor opdrachtgever werkt of heeft gewerkt), zijn strategieën en zijn producten strikt vertrouwelijk behandelen en slechts ter beschikking stellen aan zijn medewerkers, toeleveranciers of media, indien en voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de opdrachten. Opdrachtnemer zal de informatie tijdens de duur van deze overeenkomst en na het einde daarvan nimmer zonder de toestemming van opdrachtgever openbaar maken, aan derden ter inzage of in gebruik geven, of ten behoeve van derden gebruiken.

## **18. Aard en duur van de overeenkomst**

1. Elke overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de aard, inhoud of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
2. In het geval van duurovereenkomsten, kan ieder van partijen de overeenkomst met in achtname van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden door opzegging beëindigen,

tenzij anders overeengekomen. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid, is het bepaalde onder 13.1 van toepassing.

3. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.
4. Opdrachtnemer behoudt in alle gevallen van opzegging aanspraak op betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.
6. Bij beëindiging van de overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij onverwijld aan die andere partij ter hand te stellen.

## **19. Afwikkeling relatie**

1. In alle gevallen waarin de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eindigt, ingevolge enige bepaling van deze voorwaarden of door tussenkomst van de rechter, blijven deze voorwaarden de rechtsverhouding tussen partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de samenwerking noodzakelijk is.

## **20. Bevoegde rechter**

1. Op alle onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten welke daarvan een uitvloeisel zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten welke daarvan een uitvloeisel zijn, zullen, tenzij de kantonrechter ter zake van een zodanig geschil bevoegd is, uitsluitend aanhangig kunnen worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer gevestigd is, zulks met inbegrip van het verkrijgen van voorlopige voorzieningen.

## A WEBSITE ONTWIKKELING, -BEHEER EN -ONDERHOUD

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de bepalingen genoemd onder 'Algemeen' van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht op het gebied van **website ontwikkeling, -beheer en -onderhoud**, van welke aard dan ook. Ingeval van tegenstrijdigheid van de bepalingen onder "Algemeen" en de bepalingen genoemd in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.*

### 21. Inhoud van de opdracht

1. Opdrachtnemer zal samen met opdrachtgever in gezamenlijk overleg vaststellen aan welke specificaties de door opdrachtnemer te ontwikkelen website dient te voldoen.
2. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie essentieel is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website. Beide partijen zullen één of meerdere contactpersonen aanwijzen die bevoegd is/zijn beslissingen te nemen over de voortgang van de werkzaamheden. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden tussen de aangewezen contactpersonen.
3. De specificaties van de te ontwikkelen website kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door opdrachtnemer te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolgpagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en e-mailfaciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.
4. Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door opdrachtnemer zullen worden ontwikkeld en welke informatie en welk materiaal door opdrachtgever, of door een door opdrachtgever in te schakelen derde, aan opdrachtnemer zullen worden aangeleverd. Uitgangspunt is dat opdrachtgever de voor de verwerking benodigde materialen aanlevert.
5. Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan opdrachtnemer verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
7. Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal, tenzij expliciet anders overeengekomen, opdrachtnemer deze keuzes maken en daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van opdrachtgever. Zoveel als mogelijk zal daarover voorafgaand overleg tussen de aangewezen contactpersonen zijn.
8. Het plaatsen van content door opdrachtnemer op een website gebeurt op basis van medewerking, diensten en leveranties van derden, waarop opdrachtnemer weinig of geen invloed kan uitoefenen. Derhalve is opdrachtnemer op geen enkele manier aansprakelijk voor welke schade dan ook daaruit voortvloeit, zowel tijdens als na einde van de relatie tussen partijen.

## **22. Ontwikkeling**

1. Opdrachtnemer zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website en - in voorkomende gevallen - met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen contactpersonen, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan opdrachtnemer verlangen dat opdrachtgever zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
2. Opdrachtnemer zal de extra werkzaamheden voortvloeiend uit het online zetten van de nieuwe website zoals de registratie van domeinnamen, procedures voor beveiliging, controle, vindbaarheid bij zoekmachines en onderhoud verrichten als dit uitdrukkelijk onderdeel uitmaakt van de opdracht. Eventuele extra werkzaamheden welke niet zijn besproken en geoffreerd zullen worden berekend als nacalculatie.

## **23. Oplevering en acceptatie website**

1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de website in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, geldt het bepaalde in de navolgende artikelleden (3 t/m 6).
3. Ingeval van een acceptatietest is opdrachtgever verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde website beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer mag verlangen dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan opdrachtnemer worden gerapporteerd, alvorens opdrachtnemer reageert en/of tot herstel overgaat.
4. Opdrachtgever is verplicht fouten in de website onverwijld te melden aan opdrachtnemer. Van een fout is sprake indien de website substantieel niet voldoet aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.
5. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen om gebleken fouten in de website, welke aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, binnen een redelijke termijn te herstellen.
6. In het geval in de website kleine fouten bestaan, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de website redelijkerwijs niet in de weg staan, dient opdrachtgever de website te accepteren, onverminderd de verplichting van opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving. worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.
7. Acceptatie van de website op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat opdrachtnemer gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling van de website en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de website.



## **24. Gebruik**

1. De door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie wordt door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.
2. Opdrachtnemer verleent opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de website. Deze gebruikslicentie is niet overdraagbaar en is alleen van toepassing als opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ten opzichte van opdrachtnemer. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een goed gebruik van de website en de daaraan gerelateerde software en applicaties.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan, zonder toestemming van opdrachtnemer, een variant of afgeleide van het ontwerp van de website te maken voor toepassingen binnen andere ontwerpen. Opdrachtgever mag voor het gebruik van de website binnen de door opdrachtnemer aangegeven grenzen wijzigingen in de inhoud van de databases, pagina's en structuren aanbrengen. Het is zonder toestemming van opdrachtnemer niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in: de homepage, de programmatuur, het basisontwerp en de navigatietools.
4. Het is opdrachtgever niet toegestaan, zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, het ontwerp van de website ruimer te gebruiken dan is overeengekomen.

## **25 Onderhoud en beheer**

1. In de opdracht tot het ontwikkelen van een website is in beginsel niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website, tenzij schriftelijk expliciet anders overeengekomen.
2. Opdrachtnemer is in beginsel niet gehouden tot het ter beschikking stellen van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem', tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **26 Vergoeding**

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op ontwerp en ontwikkeling van de website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Opdrachtnemer kan tevens een vooruitbetaling verlangen.
2. In de vergoeding is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website begrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. In de vergoeding is niet begrepen een vergoeding voor de door opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatiediensten en het onderhoud en beheer van de website, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden worden te allen tijde separaat tegen de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer in rekening gebracht.

## **27 Duur**



1. De door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde website wordt aan opdrachtgever ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan opdrachtnemer het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits opdrachtgever correct en volledig al zijn verplichtingen uit de overeenkomst nakomt.
2. Na het einde van het gebruiksrecht van de website is opdrachtgever verplicht om alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de website aan opdrachtnemer terug te geven of te vernietigen.
3. De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij één van partijen schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de betreffende periode.

## **28 Garantie**

1. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten (of nieuwe versies van) web- en internetbrowsers en alle soorten apparatuur
2. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat de website geschikt is voor het door opdrachtgever beoogde gebruik of doel. Evenmin garandeert opdrachtnemer dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Opdrachtgever is erop gewezen en aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
3. Indien en onder voorwaarde dat binnen een periode van twee (2) maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie, door opdrachtgever fouten gedetailleerd omschreven schriftelijk bij opdrachtnemer worden gemeld, zal opdrachtnemer zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel wordt in beginsel gratis uitgevoerd.
4. Indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door opdrachtgever of door andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld, is opdrachtnemer gerechtigd volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening te brengen. De herstelverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming overigens niet op onredelijke gronden door opdrachtnemer zal worden onthouden.
5. Opdrachtnemer heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
6. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## **29. Aansprakelijkheid**

1. Onverminderd het bepaalde omtrent aansprakelijkheid in het hoofdstuk 'Algemeen', geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel.

2. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het - al dan niet tijdelijk - niet beschikbaar zijn van de door opdrachtnemer ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website. Tevens is iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website alsook voor het vrijkomen van - al dan niet vertrouwelijke - gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de diensten of tekortkomingen verricht door de provider, niet zijnde opdrachtnemer, waar de website van opdrachtgever is gehost.

## **B ONTWIKKELEN PROGRAMMATUUR**

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de bepalingen genoemd onder 'Algemeen' van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht op het gebied van **het ontwikkelen van software/programmatuur, beheer en onderhoud**, van welke aard dan ook. Ingeval van tegenstrijdigheid van de bepalingen onder 'Algemeen' en de bepalingen genoemd in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.*

### **30. Inhoud van de opdracht**

1. Opdrachtnemer zal samen met de opdrachtgever in gezamenlijk overleg vaststellen aan welke specificaties de door opdrachtnemer te ontwikkelen programmatuur dient te voldoen.
2. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur. Beide partijen zullen één of meerdere contactpersonen aanwijzen die bevoegd is/zijn beslissingen te nemen over de voortgang van de werkzaamheden. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden tussen de aangewezen contactpersonen.
3. Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan opdrachtnemer verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
5. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.

### **31. Ontwikkeling**

1. Opdrachtnemer zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de programmatuur en - in voorkomende gevallen - met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen contactpersonen, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan opdrachtnemer verlangen dat opdrachtgever zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
2. De ontwikkelwerkzaamheden worden door opdrachtnemer steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3. Opdrachtnemer is niet gehouden in de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer is evenmin verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van haar prestatieverplichtingen wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, is opdrachtgever verplicht de desbetreffende werkzaamheden te vergoeden tegen de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer.
4. Indien de overeenkomst tot het ontwikkelen van programmatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is opdrachtnemer steeds gerechtigd, na voorafgaand overleg met opdrachtgever, deze personen te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
5. Opdrachtgever zal opdrachtnemer zo nodig in de gelegenheid stellen -zij het tegen meerkosten-, de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van opdrachtgever te verrichten.
6. Opdrachtgever erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van opdrachtnemer, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

### **32. Levering en acceptatie**

1. Opdrachtnemer levert de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers dan wel online aan opdrachtgever af.
2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal opdrachtnemer de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
3. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen
4. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, geldt het bepaalde in de navolgende artikelleden (6 t/m 9).
6. Ingeval van een acceptatietest is opdrachtgever verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer mag verlangen dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan opdrachtnemer worden gerapporteerd, alvorens opdrachtnemer reageert en/of tot herstel overgaat.
7. Opdrachtgever is verplicht fouten in de website onverwijld te melden aan opdrachtnemer. Van een fout is sprake indien de programmatuur substantieel niet voldoet aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.
8. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen om gebleken fouten in de programmatuur, welke aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, binnen een redelijke termijn te herstellen.
9. In het geval van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, dient opdrachtgever de programmatuur

te accepteren, onverminderd de verplichting van opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten, die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.

10. Acceptatie van de programmatuur op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat opdrachtnemer gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur.

### **33. Gebruik en beperkingen**

1. De door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie wordt door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.
2. Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien opdrachtnemer in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan opdrachtnemer daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden aan opdrachtgever de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken ter beschikking te stellen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien in afwijking van het vorenstaande dat door opdrachtnemer wel wordt gedaan, kan opdrachtnemer verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze terbeschikkingstelling wordt separaat door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebracht tegen de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarieven.
4. Onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur zijn niet in de verplichtingen van opdrachtnemer begrepen tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtnemer verleent opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de programmatuur.
6. Deze gebruikslicentie is niet overdraagbaar en is alleen van toepassing als opdrachtgever correct en volledig voldoet aan zijn verplichtingen ten opzichte van opdrachtnemer.
7. Indien tussen partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, is opdrachtgever gehouden de overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds tijdig en volledig naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtnemer inhoudt alsmede een inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom op de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
  - het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
  - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
  - bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van opdrachtgever de programmatuur mogen gebruiken, en/of
  - het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van opdrachtgever de programmatuur mag gebruiken, en/of

- de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of
  - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
  - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
8. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
  9. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, (doen) omzeilen.
  10. Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
  11. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
  12. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens opdrachtnemer uit te voeren onderzoek inzake het naleven van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.

### **34. Duur**

1. De door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde programmatuur wordt aan opdrachtgever ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan opdrachtnemer het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits opdrachtgever correct en volledig al zijn verplichtingen uit de overeenkomst nakomt.
2. Na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur is opdrachtgever verplicht om alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan opdrachtnemer terug te geven of te vernietigen.
3. De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij één van partijen schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de betreffende periode.

### **35. Garantie**

1. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur werkt in samenhang met alle soorten (of nieuwe versies van) web- en internetbrowsers en alle soorten apparatuur
2. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat de programmatuur geschikt is voor het door opdrachtgever beoogde gebruik of doel. Evenmin garandeert opdrachtnemer dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle

fouten en overige gebreken worden verbeterd. Opdrachtgever dient te aanvaarden dat fouten en gebreken in de werking van programmatuur het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.

3. Indien en onder voorwaarde dat binnen een periode van twee (2) maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie, door opdrachtgever fouten gedetailleerd omschreven schriftelijk bij opdrachtnemer worden gemeld, zal opdrachtnemer zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel wordt in beginsel gratis uitgevoerd.
4. Indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld, is opdrachtnemer gerechtigd volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening te brengen. De herstelverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming overigens door opdrachtnemer niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
5. Opdrachtnemer heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
6. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## C RECLAME- EN COMMUNICATIE PRODUCTEN

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de bepalingen genoemd onder 'Algemeen' van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht op het gebied van **reclame- en communicatie producten**, van welke aard dan ook. Ingeval van tegenstrijdigheid van de bepalingen onder 'Algemeen' en de bepalingen genoemd in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.*

### 36. Zet- druk- of andere proeven

1. Opdrachtgever is gehouden de op diens verzoek van opdrachtnemer ontvangen zet-, druk-, of ander proeven en/of concepten zorgvuldig op fouten en gebreken te controleren en deze met bekwame spoed gecorrigeerd en goedgekeurd aan opdrachtnemer terug te zenden.
2. Goedkeuring van de proeven en/of concepten geldt als erkenning dat opdrachtnemer de daaraan voorafgaande werkzaamheden juist heeft uitgevoerd.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten, gebreken en/of omissies die onopgemerkt zijn gebleven in door opdrachtgever goedgekeurde of gecorrigeerde proeven en/of concepten.
4. In de overeengekomen prijs is inbegrepen één correctieronde op de door opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden c.q. aangeleverde zaken. Correcties die daarna alsnog op verzoek van opdrachtgever uitgevoerd worden, geschieden altijd op basis van nacalculatie.

### 37. Zorgplicht en vrijwaring

1. In het bijzonder draagt opdrachtnemer - ervan uitgaande dat ter zake van het gebruiksdoel duidelijke afspraken zijn gemaakt - zorg voor de juiste (audio- en/of visuele) vormgeving van de communicatie-uitingen en overige materialen en voor de voldoening ervan aan de ter zake geldende wettelijke voorschriften, gedragsregels, normatieve waarden en richtlijnen, voor zover deze hem redelijkerwijs bekend kunnen of behoren te zijn.
2. Opdrachtnemer verplicht zich de door opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden, tekeningen en ontwerpen alsmede de zijn toevertrouwde materialen zoals dia's, audio-/en visuele materialen, documenten en andere te reproduceren en/of op te nemen materialen vertrouwelijk te behandelen en te bewaren, doch opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het verloren gaan ervandoor brand, diefstal of breuk e.d., voor zover niet door de verzekering van opdrachtnemer gedekt. In gevallen waarin met kostbare of niet-vervangbare unica gewerkt moet worden, dient opdrachtgever deze voor eigen rekening en risico te verzekeren.
3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle schadeclaims van derden ter zake van de juistheid van de feitelijke inhoud van in opdracht van opdrachtgever vervaardigde communicatie-uitingen en andere materialen, die aan hem zijn voorgelegd.

### 38. Bewaartermijn materialen

1. Alle ontwerpen, teksten, beschrijvingen, rapporten, adviezen, artistieke prestaties, litho's, dia's, films en andere publiciteitsmaterialen (verder: 'de materialen'), die opdrachtnemer voor of in



verband met een opdracht ontwikkelt of doet ontwikkelen, worden door opdrachtnemer met de grootst mogelijke zorg omringd en bewaard gedurende drie volle kalenderjaren.

Aan het einde van deze periode kan opdrachtnemer opdrachtgever verzoeken mee te delen of deze er prijs op stelt dat de materialen nog langer door opdrachtnemer worden bewaard.

2. Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever de materialen af, mits de daarop betrekking hebbende facturen zijn voldaan, althans daarvoor redelijke zekerheden zijn gesteld.
3. Bij het einde van de samenwerking zal opdrachtnemer de nog onder opdrachtnemer berustende materialen op eerste verzoek afgeven aan opdrachtgever, zonder daarvan een kopie, afschrift, samenvatting of enig ander onderdeel te behouden, mits opdrachtgever alle facturen heeft betaald, althans daarvoor redelijke zekerheden heeft gesteld.

### **39. Afwikkeling bij einde samenwerking**

1. Alle ontwerpen, reproductiematerialen, teksten, beschrijvingen, artistieke prestaties, films en andere publiciteitsmaterialen die zich bij het einde der relatie als gevolg van de relatie bij opdrachtnemer bevinden, zullen door hem op eerste aanvraag tegen kostprijs (alle eventuele kosten ten behoeve van het overdrachtelijk maken van digitale en andere materialen) aan opdrachtgever worden overgedragen, nadat al hetgeen opdrachtgever verschuldigd is aan opdrachtnemer, uit welken hoofde ook, zal zijn voldaan. Alsdan zal opdrachtnemer ook zonder uitstel de media schriftelijk opdracht verstrekken om de nog af te nemen restanten van de gecontracteerde mediaruimte/-tijd over te schrijven naar opdrachtgever dan wel naar een door hem aan te wijzen derde.

## D CONSULTANCY, PROJECTMANAGEMENT EN ADVIESDIENSTEN

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de bepalingen genoemd onder 'Algemeen' van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht op het gebied van **consultancy, projectmanagement (waaronder o.a. callcenter activiteiten), en overig advies, van welke aard dan ook. Ingeval van tegenstrijdigheid van de bepalingen onder 'Algemeen' en de bepalingen genoemd in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.***

### 40. Dienstverlening

1. Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van opdrachtnemer, de kwaliteit van de gegevens en informatie die opdrachtgever verstrekt en de medewerking van opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal opdrachtnemer zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
3. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer.
5. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
6. De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
7. Indien opdrachtnemer dienstverlening verricht op basis van door opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door opdrachtnemer te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van opdrachtgever aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan opdrachtnemer ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en voldoen aan de specificaties van opdrachtnemer.
8. De bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van opdrachtnemer niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk

handelend en bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht, geheel bij opdrachtgever en onverminderd het recht van opdrachtnemer met alle middelen tegenbewijs te leveren.

#### **41. Terugkoppeling**

1. Opdrachtgever zal opdrachtnemer op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon.
2. Opdrachtgever zal opdrachtnemer schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor opdrachtnemer van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor opdrachtnemer mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door opdrachtnemer verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien een door opdrachtnemer ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door opdrachtgever zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden opdrachtnemer slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien opdrachtnemer de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Opdrachtnemer is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van opdrachtnemer deel uitmaken, gerechtigd zijn voor opdrachtgever bindende besluiten te nemen.
4. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal opdrachtgever een of meerdere contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van opdrachtnemer als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van opdrachtnemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van opdrachtnemer niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

#### **42. Betaling**

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door opdrachtnemer verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Behoudens andersluidende afspraken zal opdrachtnemer inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor opdrachtgever gemaakte kosten op de voor opdrachtnemer gebruikelijke wijze.

### **43. Annulering**

1. Bij annulering van de opdracht of verschuiving van de overeengekomen periode naar een nader overeengekomen tijdstip, is opdrachtnemer gerechtigd het navolgende in rekening te brengen.
2. Indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip gelegen binnen 30 dagen voor de overeengekomen periode: 60% van de normaliter geldende kosten voor de door opdrachtnemer gereserveerde uren in deze periode.
3. Indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 30 dagen doch korter dan 60 dagen voor de overeengekomen periode; 50% van de normaliter geldende kosten voor de door opdrachtnemer gereserveerde uren in deze periode;
4. Indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 60 dagen doch korter dan 90 dagen voor de overeengekomen periode; 30% van de normaliter geldende kosten voor de door opdrachtnemer gereserveerde uren in deze periode.
5. Indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 90 dagen voor de overeengekomen periode; 10% van de normaliter geldende kosten voor de door opdrachtnemer gereserveerde uren in deze periode.
6. Vorenstaande is onverminderd de door Opdrachtnemer reeds gemaakte kosten en de te betalen kosten voor de afgesloten contracten.

## E HOSTING EN AANVERWANTE DIENSTEN

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de bepalingen genoemd onder 'Algemeen' van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verricht op het gebied van **Hosting en aanverwante diensten**, van welke aard dan ook. Ingeval van tegenstrijdigheid van de bepalingen onder 'Algemeen' en de bepalingen genoemd in dit hoofdstuk, prevaleren deze laatste.*

### 44. Hosting en aanverwante diensten

1. Indien de opdracht (mede)strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via opdrachtnemer die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
3. In het geval van een klacht door een derde, welke naar het oordeel van opdrachtnemer gerechtvaardigd is, is opdrachtnemer gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is opdrachtnemer in dat geval gerechtigd gegevens van opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Opdrachtnemer zal opdrachtgever daarover informeren.
4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is opdrachtnemer gerechtigd hiervan aangifte te doen. Opdrachtnemer kan hierbij alle relevante informatie over opdrachtgever overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties van opdrachtnemer verlangen in het kader van het onderzoek.
5. Bij herhaaldelijke klachten over de door opdrachtgever aangeboden informatie is opdrachtnemer gerechtigd de relatie te ontbinden en/of te beëindigen.
6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van opdrachtnemer als in dit artikel bedoeld.
7. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks opdrachtnemer, overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
8. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet.
9. Zonder toestemming van opdrachtnemer is het opdrachtgever verboden de door opdrachtnemer verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

10. Het is opdrachtgever niet toegestaan de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.
11. Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de opdracht. Bij overschrijding van dit maximum is opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
12. Opdrachtgever verstrekt hierbij opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door opdrachtgever via de systemen van opdrachtnemer verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door opdrachtnemer.
13. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

#### **45. Domeinnamen en IP-adressen**

1. Indien de opdracht (mede) ertoe strekt dat opdrachtnemer voor opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Opdrachtnemer vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van opdrachtnemer, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verliezen door opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam en/of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
6. Indien opdrachtnemer een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van opdrachtgever, zal opdrachtnemer medewerking verlenen aan verzoeken van opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of een IP-adres.
8. Opdrachtnemer heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

9. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

#### **46. Dienstverlening**

1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door opdrachtnemer vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan opdrachtnemer geen reactietijd garanties geven.

#### **47. Resellers**

1. Indien de opdracht (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen (“Resellen”) van producten of diensten van opdrachtnemer door opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens opdrachtnemer overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van opdrachtnemer is.
3. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als opdrachtnemer aan opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Opdrachtnemer kan verlangen dat opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
4. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van opdrachtgever ontslaat opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen tegenover opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer zal uitsluitend via opdrachtgever contact zoeken met klanten van opdrachtgever, tenzij opdrachtnemer een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
6. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie, waaronder een domeinnaam, enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van opdrachtnemer te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van opdrachtnemer voor werving van klanten door opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van opdrachtnemer dan wel die van haar leveranciers.
8. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van opdrachtgever verkrijgt opdrachtnemer het recht om klanten van opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

#### **48. Connectiviteit**

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden

aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van de overeenkomst.

2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
4. Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de opdracht. Bij overschrijding van dit maximum is opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

#### **49. Beschikbaarheid**

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door opdrachtnemer opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Opdrachtnemer is hierbij echter afhankelijk van haar leveranciers(s). Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte uitvoering van de opdracht niet ten goede komt.
3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
4. 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.

#### **50. Storingen**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om haar systemen, inclusief de website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.



2. Opdrachtnemer heeft het recht om haar systemen, inclusief de website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal opdrachtnemer zich inspannen om opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Opdrachtnemer is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

#### **51. Betalingsvoorwaarden**

1. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan opdrachtnemer.

-0-

*versie: 1 januari 2019*