

Algemene voorwaarden

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Vrolijk Online, geregistreerd onder nr 71159053 en gevestigd te Berlicum (Hierna gerefereerd als "Leverancier"), in de ruimste zin van het woord, alsmede op alle overeenkomsten (hierna gerefereerd als "Hoofdovereenkomst"), eveneens in de ruimste zin van het woord.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn een aanvulling op de voorwaarden zoals opgenomen in de offertes en overeenkomsten van Leverancier.
- 1.3 Enige contractpartij anders dan de Leverancier (hierna individueel of gezamenlijk gerefereerd als: "Opdrachtgever") aanvaardt deze Algemene Voorwaarden, tenzij Leverancier en Opdrachtgever vooraf uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 1.4 Indien enige bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn verklaard of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht.

2. Totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Al onze offertes zijn vrijblijvend, tenzij tevoren schriftelijk een termijn voor aanvaarding, respectievelijk geldigheid is overeengekomen. Niettemin heeft Leverancier het recht om een offerte binnen 5 werkdagen te herroepen.
- 2.2 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een offerte door Opdrachtgever middels een schriftelijk akkoord wordt aanvaard dan wel, indien geen offerte aanwezig is, Opdrachtgever een opdracht aan Leverancier verstrekt en laatstgenoemde deze opdracht aanvaardt.
- 2.3 Indien Opdrachtgever, nadat een overeenkomst tot stand is gekomen, de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is Leverancier gerechtigd om alle in verband met die opdracht door haar gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Leverancier geeft hetgeen dat is ontwikkeld in eigendom aan Opdrachtgever nadat de annuleringskosten zijn voldaan.

3. Prijzen

- 3.1 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief de in Nederland geldende omzetbelasting (BTW) en andere heffing(en) welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2 In geval van overschrijding van de overeengekomen prijs of het tarief ten gevolge van meerwerk, behoudt Leverancier het recht om op grond van een te overleggen nacalculatie het uiteindelijke factuurbedrag aan te passen.
- 3.3 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 3.4 Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 3.5 Wanneer Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte prijswijziging, zoals bedoeld in artikel 3.3 en 3.4, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen zeven werkdagen na kennisgeving. De opzegging vindt plaats op de datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking treedt. In geval van ontbinding van de overeenkomst op grond van dit artikel is Leverancier ten aanzien van Opdrachtgever niet gehouden tot enige schadevergoeding.

4. Betaling

- 4.1 Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van vermelding dient Opdrachtgever uiterlijk binnen veertien dagen na factuurdatum te betalen, hierna de 'betalingstermijn'.
- 4.2 In geval van betaling op andere wijze dan contant wordt de betaling pas geacht te zijn verricht wanneer Leverancier bericht van betaling heeft ontvangen.
- 4.3 Indien de betalingstermijn wordt overschreden is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zal aan Opdrachtgever over het openstaande bedrag een vertragingsrente van 2% (twee procent) in rekening worden gebracht, gerekend over hele maanden na het verstrijken van de betalingstermijn, waarbij elk gedeelte van een maand als gehele maand geldt, een en ander zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist.
- 4.4 Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van alle met incasso gemoeide (buiten-)gerechtelijke kosten van Leverancier.
- 4.5 Indien de betalingstermijn wordt overschreden terwijl betaling van de overeengekomen prijs in meerdere gedeelten zou geschieden, heeft verzuim ten aanzien van een gedeelte van het verschuldigde bovendien ten gevolge dat het gehele restant van het resterende bedrag onmiddellijk opeisbaar is, een en ander zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist.
- 4.6 Indien enige betalingstermijn wordt overschreden is Leverancier gerechtigd haar verplichtingen uit de Hoofdovereenkomst en eventuele andere lopende overeenkomsten op te schorten totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd het recht van Leverancier op schadevergoeding en zonder jegens Opdrachtgever tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn.
- 4.7 Opdrachtgever ziet af van een eventueel recht tot verrekening van enige vordering. Opdrachtgever kan zich derhalve jegens Leverancier nimmer met beroep op verrekening aan een betalingsverplichting onttrekken.
- 4.8 Iedere betaling wordt in de eerste plaats geacht te strekken ter voldoening van eventueel verschuldigde rente en kosten (met inbegrip van (buiten-)gerechtelijke kosten) en vervolgens van de oudste geheel of gedeeltelijk openstaande vordering, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de betaling betrekking heeft op een latere vordering.
- 4.9 Leverancier is te allen tijde gerechtigd van Opdrachtgever een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling en/of (al dan niet aanvullende) zekerheid te verlangen voor de betaling van de prijs. Leverancier is niet gehouden met de uitvoering van de werkzaamheden uit de Hoofdovereenkomst te beginnen of door te gaan voordat de verlangde vooruitbetaling is verricht respectievelijk zekerheid is gesteld.
- 4.10 Indien de werkzaamheden op nacalculatie worden verricht, zal Leverancier Opdrachtgever maandelijks factureren. Het bepaalde in artikel 4.1 tot en met 4.9 is van overeenkomstige toepassing.

5. Levering

- 5.1 Door Leverancier genoemde leveringstermijnen worden naar beste eer en geweten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Hoofdovereenkomst aan Leverancier bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 5.2 Overeengekomen leveringstermijnen gaan pas in indien en voor zover Opdrachtgever alle noodzakelijke gegevens, inlichtingen, materialen, assets en/of overige benodigdheden aan Leverancier ter beschikking heeft gesteld en eventuele betalingen die betaalbaar zijn bij aanvang van de werkzaamheden, door Leverancier zijn ontvangen.

5.3 De enkele overschrijding van een leveringstermijn brengt Leverancier niet in verzuim en geeft Opdrachtgever, behoudens opzet of grove schuld van Leverancier, niet het recht de overeenkomst te ontbinden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal Leverancier Opdrachtgever hiervan in kennis stellen. Partijen treden vervolgens zo spoedig mogelijk in overleg ten einde een nieuwe leveringstermijn vast te stellen.

6. Transport / risico

6.1 Het risico van geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van zaken die voorwerp van een overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over zodra deze het kantoor en/of magazijn van Leverancier hebben verlaten. Transport van de zaken geschiedt bovendien te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever. De wijze van verzending en van verpakking van de zaken wordt door Leverancier bepaald, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever de zaken (en/of de eventueel door hem aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen) op een bepaalde datum ten kantore van Leverancier zal afhalen, zal, wanneer zulks niet uiterlijk binnen vijf werkdagen na die datum is geschied, Leverancier de zaken (en/of eventuele materialen) ongefrankeerd en aangetekend aan opdrachtgever verzenden.

7. Reclames

7.1 Reclames over foutieve leveringen, voor wat betreft het aantal of soort van de geleverde zaken, of voor wat betreft defecte of beschadigde zaken, dienen uiterlijk tien werkdagen na levering van de zaken aan Opdrachtgever schriftelijk bij Leverancier te worden ingediend. Indien deze termijn door Opdrachtgever wordt overschreden vervalt elk recht op reclame.

7.2 Indien een reclame door Leverancier gegrond wordt verklaard, kunnen de betreffende zaken aan Leverancier worden geretourneerd. Vervolgens zal Leverancier de zaken kosteloos herleveren aan Opdrachtgever, evenwel zonder dat de opdrachtgever enig recht op schadevergoeding jegens Leverancier kan doen gelden.

7.3 Het indienen van reclames schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Een reclame heeft geen invloed op reeds gedane of nog te geschieden leveringen.

8. Eigendomsvoorbehoud

8.1 Leverancier behoudt zich het eigendom van de geleverde zaken voor ter zake van alle vorderingen die zij krachtens (tekortkomingen in de nakoming van een verplichting uit) een overeenkomst op Opdrachtgever heeft c.q. mocht verkrijgen.

8.2 Leverancier is gerechtigd tot meerdere zekerheid van voornoemde vorderingen van Opdrachtgever te verlangen dat op eerste verzoek van Leverancier op alle door Leverancier aan opdrachtgever geleverde zaken en/of de eventueel daarmee vervaardigde reproducties (hierna gerefereerd als: "Zaken") een bezitloos pandrecht ten behoeve van Leverancier wordt gevestigd. Opdrachtgever verbindt zich vorderingen die hij op afnemers verkrijgt, op eerste verzoek van Leverancier stil te verpanden tot meerdere zekerheid van de vorderingen, die Leverancier uit welken hoofde dan ook op Opdrachtgever mocht hebben.

8.3 Opdrachtgever is niet gerechtigd de Zaken waarop het eigendomsvoorbehoud c.q. pandrecht aan Leverancier rust te bezwaren en/of aan derden over te dragen. Evenmin mogen door Leverancier verleende licenties en/of gebruikersrechten met betrekking tot die Zaken door Opdrachtgever worden uitgeoefend.

8.4 Opdrachtgever is verplicht om de Zaken waarop het eigendomsvoorbehoud c.q. pandrecht van Leverancier rust te verzekeren. In geval van geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van de Zaken, zal Opdrachtgever zijn rechten tegenover assuradeuren aan Leverancier overdragen tot het beloop van de alsdan door

8.5 Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigde bedragen. Opdrachtgever zal Leverancier onverwijld in kennis stellen van een eventuele beslaglegging, (aanvraag tot) faillissement, (aanvraag om) (voorlopige) surseance van betaling en/of overige rechtsmaatregelen waardoor het eigendoms- c.q. pandrecht van Leverancier zou kunnen

worden aangetast. Deze zaken worden in dat geval op eerste verzoek van Leverancier aan haar geretourneerd. Opdrachtgever is verplicht de beslagleggende deurwaarder, de curator c.q. de bewindvoerder onverwijld in kennis te stellen van het eigendomsvoorbehoud c.q. pandrecht van Leverancier.

8.6 Opdrachtgever zal Leverancier alle schade en kosten, die zij heeft moeten maken om haar eigendomsrecht erkend en gehandhaafd te krijgen, daaronder mede begrepen de redelijke kosten voor rechtskundige bijstand, aan haar dienen te vergoeden.

9. Medewerking opdrachtgever

9.1 Opdrachtgever zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Hoofdovereenkomst noodzakelijke gegevens, inlichtingen, materialen, assets en/of overige benodigdheden (hierna gerefereerd als: Documentatie) ter beschikking stellen en de benodigde medewerking verlenen. Opdrachtgever garandeert Leverancier dat zij gerechtigd is te beschikken over de aan Leverancier ter beschikking gestelde Documentatie en vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken ter zake.

9.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke Documentatie niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking is gesteld aan Leverancier of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daardoor eventueel ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

9.3 Indien medewerkers van leveranciers en/of derden in het bedrijf van Opdrachtgever of op een andere door Opdrachtgever aangewezen locatie werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst dienen te verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid benodigde faciliteiten, zoals maar niet beperkt tot een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorgdragen.

9.4 Opdrachtgever zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Opdrachtgever daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

9.5 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade en/of het geheel of gedeeltelijk verloren gaan van aan Leverancier toebehorende zaken, welke Leverancier ter uitvoering van een overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld.

9.6 Opdrachtgever is verplicht alle door Leverancier geleden c.q. te lijden schade ten gevolge van de niet nakoming van enige verplichting uit deze Algemene Voorwaarden en/of een overeenkomst te vergoeden.

10. Medewerking derden

10.1 Indien Leverancier op verzoek en met toestemming van Opdrachtgever het leveren van bepaalde zaken, het verrichten van bepaalde diensten en/of werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uitbesteedt aan een of meer derden, is Leverancier gerechtigd op te treden als rechtsgeldig vertegenwoordiger van Opdrachtgever; een en ander tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2 Door Leverancier namens Opdrachtgever te sluiten overeenkomsten met derde(n) worden geacht rechtstreeks te zijn gesloten tussen Opdrachtgever en deze derde(n). Leverancier aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.

11. Intellectuele eigendomsrechten

11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Leverancier aan Opdrachtgever geleverde zaken, waaronder, maar niet beperkt tot, designs, software, apparatuur, modellen, analyses, documentatie, offertes, programmacode, alsmede het voorbereidend materiaal daarvan, blijven voorbehouden aan Leverancier, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de rechten en bevoegdheden die krachtens deze Algemene Voorwaarden of krachtens een overeenkomst uitdrukkelijk aan hem worden toegekend. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Opdrachtgever niet gerechtigd de geleverde zaken

op een andere wijze te gebruiken en/of de aan hem verleende rechten en/of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen en/of in licentie te geven.

- 11.2 Opdrachtgever is verplicht bij elke wijze en/of vorm van openbaarmaking van de door Leverancier geleverde zaken het logo, de naam en het adres van de Leverancier te vermelden. Leverancier is gerechtigd haar logo, naam en adres te vermelden op de geleverde zaken, het colofon en/of de verpakking daarvan.
- 11.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige in de zaken aangebrachte aanduiding over de herkomst, auteursrechten, merken, andere rechten van intellectuele eigendom, het vertrouwelijke c.q. geheime karakter en dergelijke, te verwijderen en/of te wijzigen.
- 11.4 Leverancier behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de voor Opdrachtgever ontwikkelde zaken geheel of gedeeltelijk te gebruiken ten behoeve van promotionele, acquisitie- en/of demonstratiedoeleinden.
- 11.5 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Leverancier op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 11.6 Opdrachtgever erkent te allen tijde de op de in Artikel 11 genoemde intellectuele eigendomsrechten gebaseerde aanspraken van Leverancier met betrekking tot de geleverde zaken en erkent dat bedoelde intellectuele eigendomsrechten volledig aan Leverancier toebehoren. Opdrachtgever doet op voorhand, onverkort en zonder enig voorbehoud, afstand van het recht op betwisting van bedoelde intellectuele eigendomsrechten van Leverancier.

12. Geheimhouding

- 12.1 Opdrachtgever verplicht, hetzij gedurende de looptijd van een overeenkomst, hetzij daarna, vertrouwelijke informatie die hem ter kennis komt geheim te houden en deze op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waardoor deze hem ter beschikking is gesteld. Onder derden wordt mede begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs op de hoogte dienen te worden gesteld van de informatie.
- 12.2 Onder vertrouwelijke informatie in de zin van deze voorwaarden dient te worden verstaan;
- I. alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirect verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid en/of waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is;
 - II. alle product-, marketing-, klant-, en/of overige bedrijfsgegevens die als zodanig zijn aangeduid en/of waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn, ongeacht de wijze waarop deze zijn verstrekt.
 - III. Alle documentatie, data, tekeningen, benchmarktest(-en) (-gegevens), specificaties, objectcodes, sourcecodes, productiemethodes, technologieën en/of overige informatie welke verband houden met door Leverancier ontwikkelde of te ontwikkelen software die als zodanig is aangeduid en/of waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is, ongeacht de wijze waarop deze is verstrekt;
 - IV. Iedere kopie in welke vorm dan ook van het voorafgaande.
- 12.3 De verplichtingen van Opdrachtgever gelden niet ten aanzien van vertrouwelijke informatie waarvan hij kan aantonen dat (i) deze van algemene bekendheid en/of voor het publiek toegankelijk is of (ii) deze al bij haar bekend was en niet onderhevig aan enige geheimhoudingsverplichting voordat deze door Leverancier aan hem werd verstrekt.
- 12.4 De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst tot één jaar daarna geen (ex-)medewerkers van Leverancier en/of met haar gelieerde ondernemingen in dienst nemen en/of anderszins inschakelen in haar bedrijf en/of met haar gelieerde ondernemingen.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1 Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts indien en voor zover dat op grond van het bepaalde in dit artikel blijkt.
- 13.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade van het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW. Indien de overeenkomst noodzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan het bedrag zoals vastgesteld in de aansprakelijkheidsverzekering. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, waaronder, maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en/of schade aan het imago van Opdrachtgever is uitgesloten.
- 13.3 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken is vastgelegd in de aansprakelijkheidsverzekering. Dit geldt ook voor de aansprakelijkheid van Leverancier voor zaakschade ten gevolge van brand en/of ontploffing, en mits verzekeraar van Leverancier de schade vergoedt.
- 13.4 Buiten de in artikel 13.2 en 13.3 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 13.5 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 13.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Leverancier meldt.
- 13.7 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade doordat door of vanwege Leverancier geleverde zaken worden gebruikt op een andere wijze dan tussen partijen is overeengekomen.
- 13.8 Eventueel door Leverancier verstrekt advies wordt naar beste kennis van zaken gegeven. Leverancier aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor verstrekte adviezen. Verstrekt advies ontheft Opdrachtgever niet van de verplichting eigen onderzoek te verrichten naar de geschiktheid van de te leveren zaken en/of te verrichten diensten voor het beoogde doel.
- 13.9 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het geheel of gedeeltelijk verloren gaan van materialen welke Opdrachtgever aan Leverancier ter beschikking heeft gesteld, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Leverancier. Evenmin aanvaardt Leverancier enige aansprakelijkheid voor gebeurtenissen op het terrein van haar bedrijf.

- 13.10 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 13.11 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier onherroepelijk elke vorm van aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT ONTWIKKELING VAN OP INTERNETTECHNOLOGIE GEBASEERDE SOFTWARE

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier in opdracht van Opdrachtgever software ontwikkelt.

14. Levering, installatie en acceptatie

- 14.1 Leverancier zal de software ontwikkelen en aan Opdrachtgever leveren op een nader overeen te komen soort en formaat informatiedrager en overeenkomstig de functionele en/of technische specificaties welke door partijen schriftelijk zullen worden omschreven. Leverancier zal de software met zorg ontwikkelen op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waar Opdrachtgever voor instaat.
- 14.2 Leverancier kan technische maatregelen nemen ter bescherming van door haar geleverde software. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de software heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen en/of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de software te maken, zal Leverancier op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de software aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 14.3 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.
- 14.4 Leverancier zal de software slechts installeren indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 14.5 Indien partijen schriftelijk een acceptatie zijn overeengekomen kan Opdrachtgever gedurende een periode van tien werkdagen na levering van de software onderzoeken of deze voldoet aan de specificaties zoals bedoeld in artikel 14.1, hierna genoemd 'de testperiode'. Acceptatie van de software mag slechts worden onthouden op grond van het niet voldoen van de software aan de specificaties, tenzij het ondergeschikte gebreken in de software betreft, zijnde gebreken die operationele en/of productieve ingebruikname van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze ondergeschikte gebreken kosteloos te herstellen.
- 14.6 Indien gedurende de testperiode blijkt dat de software niet voldoet aan de specificaties zoals bedoeld in artikel 14.1, zal Opdrachtgever Leverancier hiervan uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in kennisstellen onder vermelding van de specificaties waaraan de software niet voldoet, hierna genoemd 'de gebreken', in welk geval de testperiode wordt onderbroken. Leverancier zal vervolgens de in de voornoemde kennisgeving vermelde gebreken zo spoedig mogelijk herstellen en de software opnieuw leveren aan Opdrachtgever, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden voor Opdrachtgever. Op het moment van levering van de software vangt de testperiode van 10 werkdagen opnieuw aan. Mocht Opdrachtgever vervolgens onverhoopt op nieuwe gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties stuiten, dat wil zeggen gebreken die niet reeds in de vorige testperiode aanwezig waren en waarvan Opdrachtgever Leverancier derhalve niet gedurende de vorige testperiode in kennis had kunnen stellen, dan zal de procedure zoals hierboven omschreven worden herhaald.

- 14.7 Opdrachtgever wordt geacht de software te hebben geaccepteerd:
- indien partijen geen installatie en evenmin een acceptatietest zijn overeengekomen: bij levering van de software; dan wel
 - indien partijen een installatie maar geen acceptatietest zijn overeengekomen: na voltooiing van de installatie; dan wel
 - indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: na afloop van die testperiode; dan wel
 - indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen en Opdrachtgever Leverancier gedurende de testperiode een inkennisstelling als bedoeld in artikel 17.6 heeft doen toekomen: nadat Leverancier de in de inkennisstelling vermelde gebreken heeft hersteld.

- 14.8 Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet- acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een andere fase en/of onderdeel onverlet.
- 14.9 Leverancier ontwikkelt de geleverde zaken volledig naar eigen kennis en inzicht en is daarbij op geen enkele wijze gebonden aan eventuele externe normering of richtlijnen, waaronder, maar niet uitsluitend, W3C normeringen, Microsoft® richtlijnen of welke (reeds bestaande of toekomstige) andere richtlijnen dan ook. Leverancier is niet verplicht zich bij de ontwikkeling van de geleverde zaken te conformeren aan bedoelde normeringen of richtlijnen, tenzij dit expliciet schriftelijk met Opdrachtgever is overeengekomen is en dit onderdeel uitmaakt van een getekende opdrachtbevestiging. Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, in wat voor vorm dan ook, aangaande de in artikel 14.9 beschreven richtlijnen.

15. Garantie

- 15.1 Gedurende een periode van drie maanden na levering, installatie of, indien een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na afloop van de testperiode, zal Leverancier eventuele gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties tegen kostprijs herstellen, indien en voor zover zij binnen die periode schriftelijk van deze gebreken in kennis is gesteld door Opdrachtgever.
- 15.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de software alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 15.3 Leverancier kan gedurende bovenomschreven garantieperiode zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. Het voorgaande geldt eveneens indien de gebreken bij het uitvoeren van de acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
- 15.4 De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen heeft aangebracht in de software c.q. heeft doen aanbrengen. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantieverplichting.
- 15.5 Herstel van de gebreken zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programmaomwegen en/of probleem vermijdende restricties in de software aan te brengen.
- 15.6 Na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode is Leverancier niet gehouden eventuele gebreken in de software te herstellen, tenzij partijen hiertoe een onderhoudsovereenkomst zijn overeengekomen.

16. Gebruiksrecht

- 16.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden, verleent Leverancier Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de software, welk gebruiksrecht uitsluitend het recht omvat de software te laden, te tonen als internetapplicatie en uit te voeren.
- 16.2 De sourcecodes van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- 16.3 Opdrachtgever zal alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software onverwijld aan Leverancier retourneren indien het bovenomschreven gebruiksrecht van de software wordt beëindigd. Indien partijen zijn

overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever Leverancier zodanig vernietiging onverwijld schriftelijk bevestigen.

17. Onderhoud

- 17.1 Indien Opdrachtgever niet tegelijkertijd met het sluiten van een overeenkomst ter ontwikkeling van software (de zgn. productieovereenkomst) een onderhoudsovereenkomst aangaat met Leverancier, is Leverancier niet gehouden dit op een later tijdstip alsnog te doen.
- 17.2 Indien partijen een onderhoudsovereenkomst zijn aangegaan zal Leverancier, nadat zij schriftelijk van de gebreken in de software in kennis is gesteld door Opdrachtgever, deze gebreken binnen de in de onderhoudsovereenkomst genoemde termijn naar beste vermogen trachten te herstellen. Herstel van gebreken zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programmaomwegen en/of probleem vermijdende restricties in de software aan te brengen. Leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking en/of gebreken zal werken en/of dat alle gebreken kunnen worden hersteld.
- 17.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de software alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Herstel van verminkte en/of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud, evenmin als gebreken ten gevolge van door of vanwege Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier aangebrachte wijziging in de software.
- 17.4 Leverancier kan gedurende de onderhoudsovereenkomst zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkeling van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

18. Uitvoering

- 18.1 Leverancier 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.
- 18.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 18.3 Slechts indien schriftelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden bij de uitvoering van dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigingen of aanvullen: indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 19.
- 18.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

19. Wijzigingen en meerwerk

- 19.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 19.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 22.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier kunnen worden beïnvloed.
- 19.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst af te sluiten, zal Leverancier tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

HOSTING

De in dit hoofdstuk "Hosting" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier hosting en aanverwante diensten levert. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen onverlet.

20. Hosting-bepalingen

Netwerk: De overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routeringsapparatuur en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen Aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen en voor zover deze onder controle staan van Leverancier.

Provider: Derde waarvan Leverancier diensten dan wel andere voorzieningen betreft.

21. Tot stand komen van een overeenkomst

- 21.1 Tenzij anders is bepaald, komt een Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever eerst tot stand:
 - i. vanaf de dag van ondertekening van de overeenkomst door partijen, of;
 - ii. vanaf de datum dat Leverancier de aanvraag van Opdrachtgever en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard dan wel bevestigd, of;
 - iii. vanaf het moment dat Leverancier met de uitvoering is begonnen.
- 21.2 De overeenkomst of aanvraag dient ondertekend te worden door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtgever.

22. Domeinnaam

- 22.1 Indien Opdrachtgever aan Leverancier de opdracht verstrekt haar domeinnaam te verhuizen naar Provider, verklaart Opdrachtgever niet alleen daartoe gerechtigd te zijn, maar ook dat er geen openstaande facturen m.b.t. de domeinnaam meer zijn die ertoe kunnen leiden dat de domeinnaam door de desbetreffende instelling opgeheven wordt.
- 22.2 Indien Opdrachtgever aan Leverancier de opdracht verstrekt voor Opdrachtgever een nieuwe domeinnaam te registreren, zal acceptatie van de domeinnaam door Provider plaatsvinden onder voorbehoud van definitieve acceptatie door de betreffende overkoepelende organisatie, van welke Provider ook afhankelijk is.
- 22.3 Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

23. (Op)leveren van de Dienst

- 23.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zo spoedig mogelijk de Dienst (op)leveren. Leverancier houdt daarbij rekening met redelijke wensen van Opdrachtgever. De door Leverancier opgegeven levertijden zijn nimmer fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

- 23.2 Opdrachtgever zal Leverancier de voor (op)levering van de Dienst noodzakelijke gegevens verstrekken.
- 23.3 Opdrachtgever zal aanwijzingen van Leverancier betreffende de (op) levering van de Dienst opvolgen.

24. Gebruik van identificatiegegevens

- 24.1 Leverancier zal identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van de Dienst. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onregelmatig gebruik Leverancier hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 24.2 Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de Dienst met identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes.
- 24.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat vanwege Opdrachtgever misbruik is gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes van Opdrachtgever, kan Leverancier Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 24.4 Indien is vastgesteld dat Opdrachtgever misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes danwel dat Contractant geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in het vorige lid, is Opdrachtgever direct in verzuim.

25. Gebruik van de Dienst

- 25.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.
- 25.2 Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat hij de Dienst en de eventueel daarbij behorende Eindapparatuur zorgvuldig gebruikt. Opdrachtgever zal de eventueel door Leverancier gegeven aanwijzingen voor het gebruik van de Dienst en de eventueel daarbij behorende Eindapparatuur in acht nemen.
- 25.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan apparatuur of programmatuur te gebruiken, waardoor schade kan ontstaan aan de Dienst, aan Leverancier of aan een derde, of waardoor een storing in de Dienst kan ontstaan.

26. Gebruik van netwerken

- 26.1 Opdrachtgever kan gebruik maken van netwerken die direct en indirect verbonden zijn met het Netwerk van Leverancier. Hiervoor geldt de voorwaarde dat, zodra Opdrachtgever zich toegang verschafft tot het netwerk van een derde, hij zich zal houden aan de wettelijke en overige voorwaarden, die op dat moment gelden voor het gebruik van dat netwerk.
- 26.2 Van Leverancier kan redelijkerwijs niet worden verlangd, dat de in lid 1 genoemde voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld.
- 26.3 Opdrachtgever vrijwaart en zal Leverancier schadeloos stellen voor iedere claim, aanklacht of geding als gevolg van niet-nakoming van het in lid 1 bepaalde.
- 26.4 Opdrachtgever zal geen verstoring van het functioneren van het Netwerk van Leverancier, Netwerk(en) van derde(n) en/of de koppeling tussen deze Netwerken door (de inhoud van) het dataverkeer of door een handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken.
- 26.5 Indien naar het redelijk oordeel van Provider een gevaar ontstaat voor het functioneren van het Netwerk van Provider en/of van de dienstverlening aan klanten van Leverancier zoals, maar niet uitsluitend, door spammail, open relay, portscan of hacken door Opdrachtgever en/of vanwege Opdrachtgever, kan Leverancier Opdrachtgever redelijke aanwijzingen geven, die binnen de gestelde termijn uitgevoerd dienen te worden.
- 26.6 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim, indien geen gehoor wordt gegeven aan de aanwijzing, als bedoeld in het vorige lid en/of indien (de inhoud van) het dataverkeer of het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever direct een verstoring blijkt op te leveren voor het functioneren van het Netwerk van Provider, netwerken van derden danwel de koppeling tussen deze netwerken.

27. Dataverkeer van Opdrachtgever

- 27.1 Indien een derde Leverancier erop wijst dat op de website van Opdrachtgever informatie staat waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, is Leverancier gerechtigd, indien aannemelijk is dat door de openbaarmaking van die informatie onrechtmatig wordt gehandeld, de Dienst waarmee de website aan het Netwerk van Leverancier verbonden, met onmiddellijke ingang af te sluiten of indien de website op een systeem van Leverancier staat, de desbetreffende informatie met onmiddellijke ingang van dat systeem te verwijderen. Leverancier zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Opdrachtgever of haar cliënten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de informatie.
- 27.2 Opdrachtgever vrijwaart en zal Leverancier schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie op de website afkomstig van Opdrachtgever.

28. Dienstverlening en onderhoud

- 28.1 Leverancier zal, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, zich inspannen om de Dienst in stand te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag, behoudens de tijd benodigd voor onderhoudswerkzaamheden.
- 28.2 Leverancier zal zich, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, inspannen om de koppeling met andere netwerken in stand te houden en te onderhouden.
- 28.3 Opdrachtgever dient storingen in het functioneren van de Dienst, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, te melden aan Leverancier.
- 28.4 Leverancier zal een storing in de Dienst zo spoedig mogelijk, nadat de storing door Opdrachtgever is gemeld, opheffen.
- 28.5 Leverancier garandeert op geen enkele wijze dat de Dienst die zij levert geschikt is voor enig doel, noch geeft zij enige andere garanties af anders dan genoemd in de (schriftelijke) Overeenkomst of in deze voorwaarden.
- 28.6 De kosten van de storingsopheffing in de Dienst komen voor rekening van Leverancier, tenzij:
- Opdrachtgever onoordeelkundig gebruik heeft gemaakt van de Dienst; of
 - Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden heeft gehandeld betreffende het gebruik van de Dienst;
- of
- De kosten anderszins aan Opdrachtgever toegerekend kunnen worden.
- 28.7 Eventuele afspraken met betrekking tot een (specifiek) serviceniveau dienen steeds schriftelijk vastgelegd te worden in een separate Service Level Agreement (SLA).

Opdrachtgever zal Leverancier steeds correct, volledig en tijdig informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Dienst, de beschikbaarheid daarvan en de verdere uitvoering van de SLA. Indien afspraken over een (specifiek) serviceniveau worden gemaakt en vastgelegd zijn in de SLA, zal de beschikbaarheid worden gemeten met het buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de Dienst als geheel gedurende de duur van de formele relatie. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

29. Privacy

- 29.1 Leverancier zal haar verplichtingen uit hoofde van de privacywetgeving naleven.
- 29.2 De door Opdrachtgever middels eventuele webformulieren opgeslagen gegevens kunnen persoonsgegevens bevatten. Leverancier is daarbij verwerker en de Opdrachtgever is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van art. 4 lid 7 en 8 van

de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen merken deze algemene voorwaarden aan als onderdeel van de verwerkingsovereenkomst.

- 29.3 Opdrachtgever verleent Leverancier toestemming om gegevens van Opdrachtgever die noodzakelijk zijn voor het (doen) leveren van de Dienst, te verstrekken aan haar gelieerde ondernemingen.

30. Grensoverschrijdend gegevensverkeer

Indien door Opdrachtgever door het gebruik van de Dienst gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's over nationale grenzen worden getransporteerd, vrijwaart Opdrachtgever Leverancier voor alle claims, kosten of schade door derden in geval deze gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's worden uitgevoerd in strijd met de geldende wettelijke voorschriften van Nederland en/of van het land van uitvoer.

31. Wijziging en verhuizing

Wijziging of verhuizing van een Dienst dient schriftelijk of op een andere op de website van Leverancier door Leverancier aangegeven wijze bij Leverancier te worden aangevraagd. Leverancier kan bij wijziging en verhuizing van een Dienst kosten in rekening brengen.

32. Wijziging in eigenschappen Dienst

- 32.1 Leverancier is gerechtigd de technische eigenschappen van een Dienst te wijzigen.
- 32.2 Leverancier zal een wijziging schriftelijk aankondigen met inachtneming van een redelijke termijn, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is. Indien de wijzigingen als bedoeld in dit artikel naar het oordeel van
- 32.3 Opdrachtgever een dermate grote verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van zijn onderneming en/of de functionaliteit van de Dienst, heeft hij het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

33. Vergoeding

- 33.1 Leverancier kan naast de overeengekomen prijzen kosten in rekening brengen voor specificaties van de nota's, voor contractoverneming, wijziging tenaamstelling en daarmee vergelijkbare verrichtingen.
- 33.2 Bedragen zoals genoemd in de Overeenkomst en zoals in dit artikel bedoeld, luiden in Euro's en zijn exclusief BTW.
- 33.3 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over een volledige periode verschuldigd zijn, kan Leverancier per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- 33.4 Indien sprake is van door Contractant te betalen periodiek vervallende bedragen, is Leverancier gerechtigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen is, per kwartaal op de eerste dag van dat kwartaal de geldende prijzen en tarieven aan te passen mits Leverancier Opdrachtgever uiterlijk 30 dagen voor het begin van het betreffende kwartaal schriftelijk van de beoogde aanpassing in kennis heeft gesteld. Indien Leverancier de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Leverancier gerechtigd deze verlaging direct door te voeren.
- 33.5 Indien Leverancier namens Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten met een derde en die derde verhoogt haar tarieven, is Leverancier gerechtigd die tariefsverhoging per direct door te voeren.
- 33.6 Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven als bedoeld in lid 4 van dit artikel is Opdrachtgever gerechtigd binnen veertien werkdagen na dagtekening van de in die artikelen bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsverhoging in werking zou treden.

34. Betaling

- 34.1 De vergoedingen voor de Dienst zijn verschuldigd vanaf de mededeling van Leverancier aan Opdrachtgever dat de Dienst is opgeleverd.
- 34.2 Leverancier zal de door Contractant verschuldigde vergoedingen door middel van een factuur in rekening brengen. Betaling dient te geschieden binnen een termijn van 14 dagen te rekenen vanaf de

factuurdatum. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door Leverancier is ontvangen.

- 34.3 Indien Opdrachtgever meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient Opdrachtgever de bezwaren voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan Leverancier kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Leverancier een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het gedeelte van het factuurbedrag waartegen geen bezwaar wordt gemaakt, blijft opeisbaar. Betaling van dat gedeelte mag dan ook niet worden opgeschort.
- 34.4 Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde termijn heeft betaald, deelt Leverancier hem dit schriftelijk mede en stelt daarbij een nadere termijn van betaling vast. Is ook na afloop van de nadere termijn niet betaald, dan is Opdrachtgever in verzuim en zijn alle openstaande facturen vanaf dat moment direct opeisbaar.
- 34.5 Indien Opdrachtgever in verzuim is, kan Leverancier redelijke kosten ter verkrijging van zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke voldoening ten laste van Opdrachtgever brengen en kan Leverancier vanaf de datum waarop de facturen opeisbaar zijn, wettelijke rente in rekening brengen.
- 34.6 Reeds gefactureerde bedragen worden nimmer gecrediteerd, in het bijzonder niet wanneer een overeenkomst voor onbepaalde termijn voor het einde van de facturatieperiode beëindigd wordt.

35. Financiële zekerheidstelling

- 35.1 Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijkerwijs twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, heeft Leverancier het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen.
- 35.2 Het bedrag van de in lid 1 genoemde financiële zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Opdrachtgever in redelijkheid naar het oordeel van Leverancier over een periode van zes maanden verschuldigd zal zijn.
- 35.3 Over de wijze van zekerheidstelling zal nader worden overeengekomen.
- 35.4 Zodra op grond van de feiten en omstandigheden de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal Leverancier mededelen dat de financiële zekerheidstelling kan vervallen.

36. Overmacht en/of bijzondere omstandigheden

- 36.1 Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 36.2 Omstandigheden die onder meer, maar niet uitsluitend, niet voor rekening van Leverancier komen, zijn een storing in de energie- of materiaalvoer, transportvertraging, een staking, het niet en/of niet meer tijdig leveren door leveranciers van hun dienst en/of product en/of storingen in een dienst en/of een product van een leverancier.
- 36.3 In geval van tijdelijke overmacht is Leverancier gerechtigd de levertijd, c.q. de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienden te worden verricht, te verlengen met de tijd gedurende welke de tijdelijke verhindering tot levering c.q. presteren geldt. Indien de tijdelijke overmacht langer dan zes maanden duurt, zal de Opdrachtgever gerechtigd zijn om de Overeenkomst te ontbinden. Laatstbedoeld recht vervalt evenwel zodra de situatie van tijdelijk overmacht zal zijn opgeheven en het recht tot ontbinding nog niet is ingeroepen.
- 36.4 Opdrachtgever is, behoudens het bepaalde in lid 3 van dit artikel ingeval van overmacht niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan en/of schadevergoeding te vorderen.

37. Duur en beëindiging

- 37.1 Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan ieder der partijen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de facturatieperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden, tenzij anders is overeengekomen en onder voorbehoud van de eventuele minimale contractduur.
- 37.2 Indien de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, kan ieder der partijen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de bepaalde termijn met inachtneming van een opzegtermijn

van drie kalendermaanden, tenzij anders is overeengekomen. Behoudens contracten voor domeinregistraties, wordt aan de eerste contractperiode het restant van het lopende kalenderkwartaal toegevoegd, opdat de vervaldatum daarmee samenvalt met de start van een kalenderkwartaal. De facturatie geschiedt dienovereenkomstig. Een dergelijke Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt steeds stilzwijgend verlengd met de overeengekomen contractperiode.

38. Gevolgen van beëindiging

In geval van beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden:

- kan Leverancier direct na beëindiging van de Overeenkomst de door haar op de voet van artikel 24 van deze voorwaarden verstrekte identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen;
- kan Leverancier na beëindiging van de Overeenkomst de door Leverancier voor Opdrachtgever geregistreerde domeinnaam(en) bij de desbetreffende instelling(en) opzeggen;
- kan Leverancier Opdrachtgever redelijke beëindigingskosten in rekening brengen;
- zullen alle verplichtingen die ofwel expliciet ofwel krachtens hun aard van kracht dienen te blijven, onverkort van kracht blijven.

39. Overdracht

- 39.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Opdrachtgever niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.
- 39.2 In geval van een Houderoverdracht (overdracht van een Overeenkomst, inclusief overdracht van de inbegrepen domeinnaam), staat de nieuwe Opdrachtgever c.q. domeinhouder garant voor betaling van alle eventuele openstaande posten van de oude Opdrachtgever.

40. Overmacht

- 40.1 In geval van overmacht, dat wil zeggen een tekortkoming, welke aan Leverancier niet kan worden toegerekend en niet is te wijten aan zijn schuld en ook niet krachtens de wet, rechtshandelingen of in het maatschappelijk verkeer voor zijn rekening komt, zal Leverancier de andere partij schriftelijk op de hoogte stellen, onder vermelding van de oorzaak, de aard, de te verwachten duur van de overmacht en de bepalingen van de overeenkomst die als gevolg daarvan niet kunnen worden nagekomen. De uitvoering van de betreffende bepalingen wordt gedurende de overmacht opgeschort.
- 40.2 Indien de overmachtssituatie heeft voortgeduurd tot drie maanden na de datering van de voornoemde kennisgeving zullen partijen tot overeenstemming trachten te komen over wijziging van de door overmacht opgeschorte bepaling(en) van de overeenkomst. Bij gebreke aan een dergelijke overeenkomst binnen een maand, kan elke der partijen deze overeenkomst beëindigen, zonder tot enigerlei schadevergoeding jegens de andere partij Leverancier behoudt evenwel het recht op betaling van reeds geleverde goederen, verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten.

41. Tussentijdse ontbinding

- 41.1 Indien Opdrachtgever, na schriftelijke sommatie door Leverancier, in gebreke blijft om aan enige uit een overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichtingen te voldoen, is Leverancier gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de betreffende overeenkomst met onmiddellijke ingang, en zonder jegens Opdrachtgever tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn, middels een aangetekend schrijven te beëindigen, onverminderd het recht van Leverancier andere haar wettelijke toekomstige rechten uit te oefenen, zoals het recht op schadevergoeding en het recht op betaling van reeds geleverde zaken, verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten.
- 41.2 Tevens is Leverancier gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist, en zonder jegens Opdrachtgever tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn, indien Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend, Opdrachtgever haar

faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, Opdrachtgever haar onderneming staakt, of een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt gelegd, de rechtspersoon van Opdrachtgever wordt ontbonden of de zeggenschap bij een derde komt te berusten, onverminderd het recht van Leverancier haar wettelijke toekomstige rechten uit te oefenen, zoals het recht op schadevergoeding en het recht op betaling van reeds geleverde zaken, verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten.

42. Overige bepalingen

- 42.1 Aanvullingen op en wijzigen van een overeenkomst tussen partijen en/of deze daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Leverancier en Opdrachtgever zijn overeengekomen en door beide partijen zijn ondertekend. Indien Leverancier en Opdrachtgever schriftelijk bepaalde aanvullingen en/of wijzigingen zijn overeengekomen, gelden deze slechts voor de specifieke opdracht waarvoor zij zijn overeengekomen.
- 42.2 De nietigheid van enige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. In geval van een nietige of vernietigbare bepaling zullen Leverancier en Opdrachtgever in onderling overleg ter vervanging van de betreffende bepaling een nieuwe bepaling vaststellen, waarbij voor zover mogelijk het doel en de strekking van de nietige, vernietigde c.q. vernietigbare bepaling in acht worden genomen.
- 42.3 Op een overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever, deze daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 42.4 Eventuele geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een overeenkomst tussen partijen zullen, voor zover niet in der minne op te lossen, met uitsluiting van iedere andere rechter worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.
- 42.5 De titels boven de artikelen zijn aangebracht voor het gemak van de lezer. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- 42.6 Partijen zijn verplicht van elke adreswijziging onverwijld schriftelijk kennis aan de wederpartij te geven.

KLACHTENREGLEMENT

43 Algemeen

Vrolijk Online B.V. heeft professionaliteit, betrouwbaarheid en servicegerichtheid hoog in het vaandel staan. Soms kan het voorkomen dat u als klant of leverancier van mening bent dat wij hierin tekortschieten. Informeer ons dan in eerste instantie mondeling. Het is onze intentie om in onderling overleg te komen tot een oplossing. Mocht dit niet lukken, dan bestaat er de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen. Onderstaand ons klachtenreglement hoe u een schriftelijke klacht kunt indienen en hoe deze wordt afgehandeld.

43.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede van een klant over het handelen of nalaten van Vrolijk Online B.V., waarbij de indiener van de klacht impliciet of expliciet een oplossing of verbetering verwacht. Een klacht moet binnen een maand na de gebeurtenis door Vrolijk Online B.V. zijn ontvangen.

Wie is een klant?

Elke afnemer van een dienst van Vrolijk Online B.V.

Doel van deze klachtenprocedure

Recht doen aan de individuele klager en het zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen Vrolijk Online B.V. en de klant.

Tevens willen we onze dienstverlening verder verbeteren. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening zoals informatieverstrekking, bereikbaarheid van ons bedrijf, snelheid van reageren, bejegening door onze medewerkers.

43.2 Het indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen via klacht@vrolijkonline.nl. De klacht moet de volgende informatie bevatten:

- Bedrijfsnaam, e-mailadres en telefoonnummer waarop u te bereiken bent
- De datum waarop u de klacht indient
- Vermelding van de activiteit van Vrolijk Online B.V. waar de klacht betrekking op heeft
- Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht
- Eventuele kopieën van documenten die de klacht verduidelijken
- Ondertekenen is verplicht

Hoe meer relevante informatie verstrekt wordt, des te beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen.

43.3 Het behandelen van de klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de medewerker van Vrolijk Online B.V. die de klacht beoordeelt.
- de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. We streven ernaar om binnen vier weken de klacht af te handelen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.
- de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten. Indien gewenst, kunt u na ontvangst van de ontvangstbevestiging daartoe een afspraak maken met de medewerker die de klacht beoordeelt.

Reactie op de klacht

U ontvangt binnen vier weken een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht. Onze inhoudelijke schriftelijke reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en een voorstel om tot een oplossing van de klacht te komen. Wij doen onze uiterste best de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Kosten

De klachtenprocedure is kosteloos.

Klachtenregistratie

Vrolijk Online B.V. draagt zorg voor registratie van de ingediende klacht. De ingediende klachten worden gedurende een termijn van 5 jaren, gerekend vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, bewaard.

Vertrouwelijkheid

Vrolijk Online B.V. gaat vertrouwelijk om met alle klachten en gegevens die hen tijdens de behandeling van de klachten onder ogen komen, danwel ter ore komen.

Op deze klachtenprocedure is het [Privacy Statement van Vrolijk Online B.V. van toepassing](#).