







ALGEMENE VOORWAARDEN

FLOWS BV, UTRECHT

In dit document staan onze algemene voorwaarden overzichtelijk bij elkaar. Vanzelfsprekend kunt u altijd contact met ons opnemen voor meer informatie.

Deze algemene voorwaarden zijn opgebouwd uit de volgende Modules:

-  A – Module Algemeen
-  B – Module Ontwikkeling van Software en andere specifieke werken (Content en System development)
-  C – Module levering Standaardsoftware
-  D – Module Service en onderhoud
-  E – Module Hosted Services
-  F – Module Reselling van Diensten

Indien een specifieke Module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemene deel niet strijdt met toepasselijke bepalingen uit specifieke Modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn aan het begin van de Module Algemeen te vinden en zijn van toepassing op alle Modules.

Alles dat partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeenkomen, zal prevaleren boven deze voorwaarden.

MODULE A

ALGEMEEN

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Algemene Voorwaarden*: de bepalingen uit het onderhavige document.
2. *Diensten*: de diensten die Dienstverlener ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals bijvoorbeeld:
 - a. *Content Development*: het (grafisch) ontwerpen van huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken (Content);
 - b. *System Development*: het ontwikkelen van de programmatuur van een website, webshop of applicatie.
 - c. *Hosting*: het opslaan van gegevens(bestanden) en/of applicaties en de verstrekking daarvan via het internet;
 - d. *E-mailing*: het verschaffen van de mogelijkheid om e-mails te ontvangen, lezen en versturen via de systemen van Dienstverlener en/of van derden die Dienstverlener daartoe heeft ingeschakeld;
 - e. andere diensten zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden, in de offerte en/of in de Overeenkomst.
3. *Dienstverlener*: het bedrijf Flows B.V., gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 63652226.
4. *Downtime*: de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals Hosting – is onderbroken of opgeschort.
5. *Duurovereenkomst*: de overeenkomst waarbij één of meer der partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten.
6. *Gebruiker*: de (eind)gebruiker die de door Dienstverlener ten behoeve van Opdrachtgever geleverde programmatuur/applicatie/Dienst gebruikt.
7. *Werken*: Alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de Werken zich bevinden.

8. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Dienstverlener een overeenkomst heeft gesloten die onder een van de Modules van deze voorwaarden valt. Tevens wordt bedoeld degene die met Dienstverlener daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
9. *Overeenkomst*: de overeenkomst tussen Dienstverlener en Opdrachtgever krachtens welke Dienstverlener één of meerdere Diensten zal leveren.
10. *Service Level Agreement, SLA*: overeenkomst tussen Dienstverlener en Opdrachtgever waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Diensten worden verbonden.
11. *Standaardsoftware*: de softwarepakketten zoals benoemd op de Website die door Dienstverlener worden geleverd. Deze softwarepakketten kunnen door Dienstverlener zelf zijn ontwikkeld maar ook door derden.
12. *Uptime*: de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals Hosting – niet is onderbroken of opgeschort.
13. *Website*: www.flows.net

2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Een offerte opgesteld door Dienstverlener is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending, tenzij anders is aangegeven in de offerte. Door Dienstverlener uitgebrachte offertes kunnen te allen tijde door Dienstverlener worden ingetrokken, doch na ontvangst van aanvaarding slechts binnen 2 werkdagen.
2. Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Dienstverlener werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Dienstverlener alleen bindend indien en voor zover deze door Dienstverlener uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
4. Onverminderd de bevoegdheid van Dienstverlener tot intrekken van de offerte overeenkomstig lid 1 kan de overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden artikel 15.
5. De Overeenkomst ontstaat op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Dienstverlener, mits Dienstverlener de offerte niet volgens lid 1 tijdig heeft ingetrokken.

3. Duur en opzegging

1. Iedere Duurovereenkomst wordt, tenzij anders is overeengekomen, aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden. De Duurovereenkomst wordt bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf maanden.
2. Overeenkomsten die geen Duurovereenkomst zijn, worden als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
3. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Dienstverlener gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Dienstverlener is daarbij niet verplicht Opdrachtgever uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen. Indien Opdrachtgever vóór beëindiging om een kopie van de gegevens verzoekt, zal Dienstverlener deze verschaffen tegen een redelijke vergoeding.
4. Door Dienstverlener opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Dienstverlener is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
5. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Dienstverlener het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
6. Dienstverlener is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief, per fax of per e-mail en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
 - ✘ Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - ✘ na het sluiten van de overeenkomst Dienstverlener ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - ✘ Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

- ✘ door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Dienstverlener kan worden gevegd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
 - ✘ Opdrachtgever overlijdt;
 - ✘ surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet of het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd;
 - ✘ de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
 - ✘ op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
 - ✘ omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden gevegd.
7. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Dienstverlener op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
8. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Dienstverlener gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

4. Uitvoering van de Diensten

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dienstverlener zo spoedig mogelijk de Diensten uitvoeren conform de offerte.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Dienstverlener dat de Diensten naar beste kunnen worden uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Dienstverlener het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Dienstverlener worden verstrekt.

5. Indien zulks onderdeel is van de Diensten, zal Dienstverlener Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en beheerssoftware waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Diensten kan beheren en accounts voor individuele Gebruikers kan beheren en, de mogelijkheden en beperkingen voor deze Gebruikers van de Diensten kan instellen, een en ander binnen de in de offerte of andere voor Opdrachtgever toegankelijke en kenbare locatie aangegeven grenzen.
6. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een Gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Dienstverlener te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
7. Dienstverlener heeft het recht om Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Dienstverlener niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
8. Bij geen van de Diensten is, tenzij anders is overeengekomen, ondersteuning of onderhoud inbegrepen. Dienstverlener zal Opdrachtgever echter wel, indien zij hier de beschikking over heeft, de voor correct gebruik van de Dienst benodigde handleidingen en informatie verschaffen.

5. Meerwerk, Minderwerk en onverwachte kosten

1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door onvoorziene externe omstandigheden een andere uitvoering absoluut noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten verbonden zijn als minderwerk. Deze kosten worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
2. Voorwaarde voor het recht meerwerk te factureren aan Opdrachtgever is dat Dienstverlener tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.
3. Indien na het sluiten van de Overeenkomst kostenverhogende omstandigheden ontstaan of aan het licht komen zonder dat dit aan Dienstverlener kan worden verweten, is Dienstverlener gerechtigd de relevante vergoeding(en) aan te passen aan deze omstandigheden.

6. Eigendomsvoorbehoud

1. Zo lang Opdrachtgever geen volledige betaling over het gehele voor de goederen overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Dienstverlener.
2. In geval Opdrachtgever zijn verplichting uit de overeenkomst met betrekking tot de geleverde goederen tegenover Dienstverlener niet nakomt, is Dienstverlener zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de geleverde goederen terug te nemen, in welk geval dan ook zonder gerechtelijke interventie de overeenkomst is ontbonden, onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

7. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Dienstverlener het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
3. Alle prijzen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
4. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Dienstverlener gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Dienstverlener zal Opdrachtgever ten minste één maand van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen. Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan 2% per jaar, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
5. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever bij aanvaarding van een Overeenkomst niet zijnde een Duurovereenkomst een vooruitbetaling van 50% verschuldigd van de totaalprijs zoals vermeld in de offerte.

8. Betalingsvoorwaarden

1. Dienstverlener zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een declaratie sturen aan Opdrachtgever. Indien een Dienst in fasen wordt geleverd, is Dienstverlener gerechtigd per geleverde fase te factureren. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
2. In afwijking van het vorige lid is Dienstverlener niet verplicht een factuur te sturen indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel per een andere overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Dienstverlener.

3. Dienstverlener kan bepalen dat het voor een Dienst verschuldigde bedrag slechts middels automatische incasso kan worden voldaan. Opdrachtgever dient Dienstverlener hiertoe een machtiging tot automatische incasso te verstrekken. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat er voldoende saldo staat op het bij Dienstverlener bekende bank- of girorekeningnummer ten laste waarvan de verschuldigde betaling zal plaatsvinden.
4. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Dienstverlener.
5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
6. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
7. In bovenstaande gevallen heeft Dienstverlener voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
8. Uitsluitend betalingen aan Dienstverlener zelf werken bevrijdend.

9. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Dienstverlener of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere Werken niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Werken.

4. Het is Dienstverlener toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Werken. Indien Dienstverlener door middel van technische bescherming de Werken heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Werken dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Dienstverlener. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling en 10.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Dienstverlener, onverminderd het recht van Dienstverlener om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Dienstverlener Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

10. Aansprakelijkheid

1. Dienstverlener aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. Dienstverlener is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Dienstverlener voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
3. Dienstverlener is in geen geval aansprakelijk voor verdragingschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Dienstverlener gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen zal worden uitgekeerd is (in geval de prestatie levering van software betreft) de aanschafprijs van de betreffende software of (in andere gevallen) 10.000 euro. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt het maximale bedrag gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor drie maanden. Deze maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Dienstverlener.

5. De aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Dienstverlener onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Dienstverlener 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 Dienstverlener in staat is adequaat te reageren.
6. In geval van een onrechtmatige daad door Dienstverlener, een werknemer of ondergeschikte waarvoor zij rechtens aansprakelijk gehouden wordt, is Dienstverlener slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel en van andere schade, deze laatste voor zover ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan hetgeen de aansprakelijkheidsverzekering van Dienstverlener ter zake uitkeert (vermeerderd met het eigen risico) voor de schadetoebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor andere schade wordt op grond van art. 6:170 B.W. uitdrukkelijk uitgesloten.
7. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Werk dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Dienstverlener geleverde zaken, materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, materialen of resultaten.

11. Storingen en overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
2. Onder deze omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Dienstverlener bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Werken waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Dienstverlener heeft voorgeschreven, (d) onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden (door ziekte of anderszins) en (e) overheidsmaatregelen.
3. Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Personeel

1. Opdrachtgever zal werknemers van Dienstverlener die ten behoeve van de levering van producten en/of diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Dienstverlener voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Dienstverlener in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener. Onder werknemers van Dienstverlener worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Dienstverlener of van één van de aan Dienstverlener gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Dienstverlener of van één van de aan Dienstverlener gelieerde ondernemingen waren.

13. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Dienstverlener zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Dienstverlener, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

14. Verjaring

1. Alle rechtsovereenkomsten van Opdrachtgever uit hoofde van een Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande overeenkomst opeisbaar zijn geworden.

15. Wijzigingen AV

1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daarin te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Dienstverlener en per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde door Dienstverlener worden doorgevoerd.
3. Een gewijzigde bepaling in deze Algemene Voorwaarden kan een bepaling in de offerte of andere tussen partijen gesloten overeenkomst niet opzij zetten.
4. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

16. Slotbepalingen Module Algemeen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Dienstverlener gevestigd is.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

MODULE B

ONTWIKKELING VAN SOFTWARE EN ANDERE SPECIFIEKE WERKEN

Deze Module is van toepassing op maatwerk, bestaande uit het ontwerp en/of de ontwikkeling en/of aanpassing van Werken zoals websites, (web)applicaties en/of andere software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke Werken.

1. Specificaties en (bron)materialen

1. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Dienstverlener zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.
2. Dienstverlener is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Dienstverlener is niet tot meer verplicht dan tot het uitvoeren van de opdracht. Opdrachtgever dient de specificaties voor de opdracht zelf zodanig in te richten dat het eindresultaat voldoet aan eventuele wettelijke verplichtingen, dan wel contractuele verplichtingen van Opdrachtgever jegens derden.
4. Indien door Opdrachtgever aan Dienstverlener verstrekte (bron)materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Dienstverlener in het kader van de Overeenkomst.
5. Tenzij anders is overeengekomen heeft Dienstverlener het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de Werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Dienstverlener zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievooraarden.

2. Oplevering en aanvaarding

1. Indien een Dienst strekt tot creatie of aanpassing van een Werk of product, dient Opdrachtgever binnen 14 dagen na oplevering het resultaat te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode deze (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht stilzwijgend te zijn goedgekeurd.
2. Indien Opdrachtgever een resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Dienstverlener zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen de revisie of motivatie goed of af te keuren.
3. Indien Opdrachtgever ook na een redelijk aantal revisies of motivaties het resultaat blijft afkeuren, is Dienstverlener gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. Dit recht heeft Dienstverlener echter pas nadat Dienstverlener bij een revisie of motivatie heeft aangegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze revisie of motivatie heeft afgekeurd.
4. Indien de Diensten in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
5. Dienstverlener heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft goedgekeurd, mits Dienstverlener Opdrachtgever heeft gewaarschuwd dat voor de betreffende fase diens expliciete goedkeuring gewenst is.
6. Dienstverlener garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Dienstverlener te ontwikkelen of ontwikkelde Werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Dienstverlener het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

3. Licentievoorwaarden bij Content Development

1. Dienstverlener verleent aan Opdrachtgever het recht om de ontwikkelde Werken te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.
2. Dienstverlener draagt daarmee nooit enige aan Dienstverlener toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Dienstverlener behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de door haar ontwikkelde Werken na oplevering zelf nog te verveelvoudigen en openbaar te maken ten behoeve van haar eigen bedrijfsvoering. Dienstverlener zal daarbij wel rekening houden met de redelijke belangen van Opdrachtgever en deze niet nodeloos schaden.

4. Licentievoorwaarden Software Development





1. De broncode van door Dienstverlener geleverde software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Dienstverlener verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur voor het doel dat Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogt. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicenseren, 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, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is onderhoud van de programmatuur en ondersteuning aan de Gebruikers niet standaard inbegrepen.

MODULE C

STANDAARDSOFTWARE

Indien is overeengekomen dat Dienstverlener Standaardsoftware aan Opdrachtgever zal leveren gelden de bepalingen uit deze Module.

1. Beschikbaarstelling en licentievoorwaarden Standaardsoftware

1. De Standaardsoftware zal beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever op de wijze zoals tussen Dienstverlener en Opdrachtgever is overeengekomen in de Overeenkomst en ten behoeve van het in de offerte gespecificeerde doel.
2. Indien de Standaardsoftware bijzondere registratie- of activatiehandelingen vereist zal Dienstverlener u van deze handelingen op de hoogte stellen en u daaromtrent informeren.
3. Dienstverlener vertrekt Opdrachtgever bij beschikbaarstelling het recht de Standaardsoftware te mogen laden, uitvoeren, kopiëren in beeld te brengen en beschikbaar te stellen aan geautoriseerde gebruikers, ten behoeve van het in het eerste lid bedoelde doel.
4. Het is Dienstverlener toegestaan beperkingen op te leggen met betrekking tot het aantal Gebruikers van de Standaardsoftware.
5. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om, indien niet anders is overeengekomen:
 -  Wijzigingen aan te brengen in de Standaardsoftware;
 -  Aanduidingen van de maker of rechthebbende(n) van de Standaardsoftware of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken;
 -  Kopieer- of andere beveiligingen te verwijderen of te omzeilen; of,
 -  De broncode van de Standaardsoftware te reverse engineeren of de Standaardsoftware te decompileren, behoudens voor zover dit bij bepalingen van dwingend recht is toegestaan.
6. Alle rechten op de Standaardsoftware, de bijbehorende documentatie en alle wijzigingen en uitbreidingen op beiden liggen en blijven, indien niet anders is overeengekomen, bij Dienstverlener en haar toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Standaardsoftware niet verveelvoudigen of openbaar maken.

7. Indien Dienstverlener Standaardsoftware van derden doorlevert aan Opdrachtgever, zijn de licentievoorwaarden van deze derde van toepassing. Dienstverlener zal de licentievoorwaarden van deze derde tijdig aan u verstrekken. In geval van strijdigheid tussen deze Module en de licentievoorwaarden van de derde, hebben de laatstgenoemde voorwaarden voorrang.

2. Garanties

1. Dienstverlener stelt de Standaardsoftware aan Opdrachtgever beschikbaar zonder enige vorm van garantie of aanspraak op juist functioneren.
2. Indien niet anders is overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor installatie en configuratie op de door Opdrachtgever gekozen hard- en software.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van reservekopieën van de data die middels de Standaardsoftware wordt gegenereerd, verwerkt of opgeslagen. Dienstverlener kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor verlies of vermindering van dergelijke data.

MODULE D

SERVICE EN ONDERHOUD

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van software.

1. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

1. Indien zulks is overeengekomen zal Dienstverlener de software installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de software mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de software, tijdig aan Dienstverlener worden verstrekt.
2. Opdrachtgever zal op verzoek van Dienstverlener medewerkers en hulppersonen van Dienstverlener alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
3. De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Dienstverlener zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Dienstverlener voldoet, is Dienstverlener gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

2. Updates en verbeteringen

1. Uitsluitend indien zulks onderdeel is van de Overeenkomst zal Dienstverlener zich inspannen om van tijd tot tijd de software aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen.
2. Uitsluitend indien zulks onderdeel is van de Overeenkomst zal Dienstverlener zich inspannen om de software up-to-date te houden. Dienstverlener is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van haar leverancier(s) en derden. Dienstverlener is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

3. Dienstverlener zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de software. Module B is van overeenkomstige toepassing op dergelijke veranderingen en nieuwe functionaliteit. Dienstverlener is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de software zijn kosten verbonden. Dienstverlener zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.
4. Indien een update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen Mamut of Magento welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere software, zullen Dienstverlener en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze update of patch is Dienstverlener gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
5. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de software wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Dienstverlener hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Dienstverlener heeft gemeld en Dienstverlener deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Dienstverlener kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden
6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de software wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Dienstverlener heeft gemeld en Dienstverlener deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Dienstverlener kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
7. Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan Eindgebruikers niet inbegrepen.

MODULE E

HOSTED SERVICES

Deze Module is van toepassing op het door Dienstverlener opslaan van materiaal van en ten behoeve van Opdrachtgever en het door Dienstverlener via internet verstrekken van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden zoals in het geval van webhosting of e-maildiensten.

1. Gedragsregels

1. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
 - ✘ smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
 - ✘ inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
 - ✘ een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
 - ✘ hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
 - ✘ ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of
 - ✘ kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
2. Opdrachtgever zal zich daarnaast, tenzij anders is overeengekomen, onthouden van het opslaan en/of (doen) verspreiden van erotisch of pornografisch materiaal.
3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Dienstverlener. 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 Dienstverlener, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Dienstverlener zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
4. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke.

5. Buiten bovenstaande specifieke gedragsregels, is het Opdrachtgever in algemene zin verboden om de Diensten zodanig te gebruiken dat daarmee de rechten van derden en/of Dienstverlener worden geschonden.
6. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door (technische) ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.
7. Dienstverlener kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Dienstverlener 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 opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
8. Opdrachtgever verstrekt hierbij Dienstverlener een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de systemen van Dienstverlener aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Dienstverlener geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Dienstverlener.

2. Klachtenprocedure

1. Dienstverlener hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen indien Opdrachtgever naar hun mening materiaal opslaat of verspreidt wat in strijd is met deze voorwaarden. Als een klacht naar het oordeel van Dienstverlener gerechtvaardigd is, is Dienstverlener gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Dienstverlener zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
2. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie is Dienstverlener gerechtigd hiervan aangifte te doen. Dienstverlener kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever overhandigen aan de bevoegde instanties en alle handelingen verrichten die deze instanties Dienstverlener verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
3. Bij herhaaldelijke klachten over het door Opdrachtgever aangeboden materiaal is Dienstverlener gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

3. Beschikbaarheid van de Diensten en systemen

1. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via systemen en/of netwerken van Dienstverlener, zal Dienstverlener zich inspannen om daarbij zo min mogelijk Downtime te laten bestaan.
2. Dienstverlener biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid Uptime tenzij uitdrukkelijk anders is aangeduid in de offerte, of in een toepasselijke SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
3. Dienstverlener zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Dienstverlener. Dienstverlener kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Dienstverlener zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
4. Indien naar het oordeel van Dienstverlener een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Dienstverlener 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 Dienstverlener gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
5. Dienstverlener heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Dienstverlener 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. Dienstverlener is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
6. Dienstverlener heeft het recht om de Diensten 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 Dienstverlener 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. Dienstverlener is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

7. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Dienstverlener niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op systemen van Dienstverlener opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding. Aan het verstrekken van deze reservekopie kunnen kosten verbonden zijn.

4. Bemiddeling bij domeinnamen

1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam gebeurt bij registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, en is onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Dienstverlener vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
2. Opdrachtgever dient bij registratie de voorwaarden van de betreffende registrerende instantie te aanvaarden en deze na te leven. Dienstverlener zal Opdrachtgever op deze voorwaarden wijzen.
3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Dienstverlener, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Dienstverlener.
5. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Dienstverlener gerechtigd de registratie van domeinnamen op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

MODULE F

RESELLING VAN DIENSTEN

Deze Module is van toepassing op het door Opdrachtgever aan derden doorleveren van Diensten geleverd door Dienstverlener ("Resellen"), zoals bij het wederverkopen van hostingpakketten.

1. Algemene bepalingen

1. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Dienstverlener overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Dienstverlener is.
2. Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Dienstverlener. Opdrachtgever zal bij Reselling van Hosted Services naar haar klanten toe ten minste de artikel E.1 gestelde gedragsregels en beperkingen handhaven.
3. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Dienstverlener. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener van alle aanspraken van derden gebaseerd op handelen of nalaten van deze klanten.
4. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Dienstverlener.
5. Behoudens met aparte schriftelijke toestemming van Dienstverlener is Opdrachtgever niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Dienstverlener te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Dienstverlener voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Dienstverlener.

2. Relatie klant-Dienstverlener

1. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Dienstverlener Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde Diensten. Dienstverlener kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
2. Dienstverlener zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Dienstverlener 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.
3. Indien Dienstverlener van oordeel is dat een klant van Opdrachtgever het bepaalde in artikel E.1 overtreedt, zal zij eerst Opdrachtgever contacteren en haar verzoeken adequate maatregelen nemen. Indien de overtreding blijft voortduren, is Dienstverlener gerechtigd zelf alle maatregelen te nemen die zij noodzakelijk acht, waarbij zij Opdrachtgever zal informeren.
4. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Dienstverlener het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten over de situatie en hen aan te bieden hun overeenkomsten voort te zetten bij Dienstverlener of een aan haar gelieerde derde.