

Algemene voorwaarden:

**Artikel 1: Toepasselijkheid, definities**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten van opdracht, zoals het verrichten van diensten op het gebied van software, dan wel internet activiteiten door MKB-IA B.V., gevestigd te Leiden, hierna te noemen “de gebruiker”.
2. De opdrachtgever zal in het navolgende worden aangeduid als “de wederpartij”.
3. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term “de consument”.
4. Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per email, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
5. Door de gebruiker te vervaardigen adviezen, begeleiden, aktes, rapporten e.d. zullen in het navolgende worden aangeduid als “de bescheiden”. Deze bescheiden en de door de wederpartij verstrekte gegevens en documenten kunnen zowel schriftelijk als op andere gegevensdragers worden vastgelegd, zoals op cd-roms, dvd's, USB-sticks e.d..
6. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
7. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen deel- en/of vervolgoopdrachten.
8. Indien de gebruiker deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld is er sprake van een bestendige handelsrelatie. De gebruiker hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn. MKB-IA B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder KvK nummer 69637601. En handelend onder de volgende handelsnamen: MKB Internetadvies / MKB-IA B.V.

**Artikel 2: Opdrachten, totstandkoming overeenkomsten**

1. Indien een schriftelijke aanbieding wordt gedaan, komt de overeenkomst tot stand nadat de wederpartij de door de gebruiker gedane aanbieding heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van de aanbieding. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst eerst tot stand indien de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. De gebruiker is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze

schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra de gebruiker - met instemming van de wederpartij - met de uitvoering van de afspraken is begonnen.

3. Opdrachten van de wederpartij dienen vergezeld te gaan van een duidelijke, schriftelijke omschrijving van de aard van de opdracht. Indien de wederpartij zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan de gebruiker een opdracht verstrekt, is de gebruiker eerst aan deze opdracht gebonden nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.

4. Wijzigingen in een eenmaal schriftelijk verstrekte opdracht, dienen eveneens schriftelijk te geschieden en vergezeld te gaan van een duidelijke omschrijving van de wijzigingen. Voornoemde wijzigingen evenals aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden c.q. de overeenkomst binden de gebruiker eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd en hebben slechts betrekking op de betreffende overeenkomst.

### **Artikel 3: Duur van de overeenkomst en opzegging**

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden overeenkomsten tot het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot een bepaalde opdracht geacht te zijn gegeven voor het gehele duur van de opdracht. Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst door de wederpartij is niet mogelijk.

2. Ingeval een overeenkomst conform lid 1 van dit artikel is aangegaan voor een jaar en voor meerdere opdrachten tijd in de vorm van een abonnement, kunnen beide partijen deze overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden tegen het einde van de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Bij gebreke van rechtsgeldige opzegging wordt de overeenkomst geacht stilzwijgend voor een jaar te zijn verlengd.

3. Tussentijdse beëindiging van de verlengde overeenkomst is niet mogelijk. Tegen het einde van de overeenkomst zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

4. In afwijking van lid 3 geldt bij overeenkomsten met consumenten dat partijen ten allen tijde gerechtigd zijn de overeenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

### **Artikel 4: Aanbiedingen, offertes**

1. Indien er sprake is van aanbiedingen c.q. offertes van de gebruiker dan zijn deze vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een aanbieding c.q. offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij aanvaard, dan heeft de gebruiker het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

2. Een samengestelde prijsopgave verplicht de gebruiker niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.

3. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte gegevens en

deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is de gebruiker gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.

4. Getoonde voorbeelden van de bescheiden en informatie in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn c.q. is zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden c.q. geldt slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen.

#### **Artikel 5: Honorarium, prijzen en tarieven**

1. Tenzij partijen een vaste prijs c.q. een vast honorarium voor de werkzaamheden zijn overeengekomen, zal de gebruiker zijn honorarium berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen uurtarief c.q. het gebruikelijke uurtarief van de gebruiker.

2. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.

3. Bij spoedopdrachten, indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen te worden bespoedigd of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten normale werkdagen, is de gebruiker gerechtigd een toeslag te berekenen over het overeengekomen uurtarief.

4. De in de aanbiedingen, offertes, prijs- c.q. tarieflijsten e.d. vermelde prijzen c.q. tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals verzendkosten, reiskosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.

5. Ingeval er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van de gebruiker bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de wederpartij.

6. Bij duurovereenkomsten zal de gebruiker eenmaal per maand of eenmaal per week aan de wederpartij een factuur voor de verrichte werkzaamheden doen toekomen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

7. Bij duurovereenkomsten is de gebruiker gerechtigd de hiervoor geldende prijzen en/of tarieven periodiek aan te passen. De gebruiker zal de wederpartij hierover uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de prijs- of tariefwijziging schriftelijk informeren. Indien de wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde prijs- of tariefwijziging, is hij gerechtigd de overeenkomst binnen 10 (tien) werkdagen na datum van deze kennisgeving tegen de in de kennisgeving vermelde ingangsdatum op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

8.

a. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving of prijs- of tariefwijzigingen bij de door de gebruiker ingeschakelde derden, is de gebruiker gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. het overeengekomen honorarium dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.

b. Bij prijsverhogingen c.q. tariefwijzigingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijswijziging aan de gebruiker heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid mag de gebruiker er vanuit gaan dat de consument met de prijswijziging heeft ingestemd.

### **Artikel 6: Inschakeling derden**

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de gebruiker het recht bepaalde leveringen c.q. werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van de gebruiker.

### **Artikel 7: Verplichtingen van de wederpartij**

1. De wederpartij dient ervoor te zorgen dat:

- a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en/of documenten tijdig op de door de gebruiker gewenste wijze aan de gebruiker ter beschikking stelt;
- b. hij de gebruiker tijdig zal informeren over ontwikkelingen die binnen zijn organisatie gaande zijn en relevant zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht;
- c. eventuele door de wederpartij aan de gebruiker verstrekte gegevensdragers, elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
- d. in geval de werkzaamheden op locatie van de wederpartij dienen plaats te vinden, de gebruiker op de vooraf bekendgemaakte werktijden toegang krijgt tot de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht;
- e. de gebruiker op de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht kan beschikken over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit en internet. De kosten hiervan zijn voor rekening van de wederpartij. Verloren arbeidsuren als gevolg van stroomuitval en internetstoringen zijn eveneens voor rekening van de wederpartij;
- f. op de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht de door de gebruiker in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor hem kosten zijn verbonden.
- g. draagt zorgt voor medewerking van derde partijen, waarvan de medewerking bijdraagt aan de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij kan worden gedacht aan een hosting partij;

2. De wederpartij draagt er zorg voor, dat de door hem verstrekte gegevens en/of documenten juist en volledig zijn en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens en/of documenten.

3. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is de gebruiker gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.

4. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en de gebruiker nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van de gebruiker om op een

later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

#### **Artikel 8: Vertrouwelijke informatie**

1. De gebruiker verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die hij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van c.q. over de wederpartij heeft verkregen en waarvan de wederpartij heeft aangegeven dat het vertrouwelijke informatie betreft c.q. waarvan de gebruiker weet dan wel redelijkerwijs kan weten dat die informatie vertrouwelijk behandeld moet worden. De gebruiker zal deze informatie alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. De gebruiker zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de vertrouwelijke informatie geheim te houden en staat er voor in dat zijn werknemers c.q. andere personen die onder zijn verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn zich eveneens aan deze geheimhoudingsplicht zullen houden.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien de gebruiker als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt eveneens voor de werknemers c.q. andere personen zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel.

#### **Artikel 9: Risico van opslag informatie**

1. De gebruiker zal alle van de wederpartij ontvangen gegevens en/of documenten gedurende de looptijd van de overeenkomst op zorgvuldige wijze opslaan en bewaren en alle redelijkerwijs te nemen maatregelen (laten) treffen teneinde ongewenste toegang (bijvoorbeeld door hackers) tot deze gegevens c.q. documenten te voorkomen.
2. De gebruiker is echter nimmer aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van deze gegevens en/of documenten - al dan niet door hackers -, tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of zijn leidinggevend personeel op directieniveau. De wederpartij dient er te allen tijde voor te zorgen dat hij het origineel of een kopie behoudt van de aan de gebruiker verstrekte gegevens en/of documenten.

#### **Artikel 10: Levering, leveringstermijnen**

1. Overeengekomen leveringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien de gebruiker de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig nakomt, dient hij door de wederpartij schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan hem nog een redelijke termijn wordt gegund om zijn leveringsverplichtingen alsnog na te komen.
2. De enkele overschrijding van een leveringstermijn brengt de gebruiker niet in verzuim en geeft de wederpartij, behoudens opzet of grove schuld van de gebruiker, niet het recht de overeenkomst te ontbinden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal de gebruiker de wederpartij hiervan in kennis stellen. Partijen treden vervolgens zo spoedig mogelijk in overleg ten einde een nieuwe leveringstermijn vast te stellen.

3. De gebruiker is gerechtigd tot levering c.q. uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deellevering c.q. deelprestatie afzonderlijk c.q. periodiek kan worden gefactureerd.

4. Het risico betreffende de geleverde bescheiden gaat over op de wederpartij op het moment van levering. Onder levering wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: het moment dat de te leveren bescheiden feitelijk ter beschikking staan van de wederpartij.

5. Verzending van de door de gebruiker vervaardigde bescheiden geschiedt op een door de gebruiker te bepalen wijze, maar is voor rekening van de wederpartij.

6. Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk blijkt de werkzaamheden te verrichten dan wel de bescheiden (op de overeengekomen wijze) aan de wederpartij te leveren, is de gebruiker gerechtigd de bescheiden voor rekening en risico van de wederpartij te bewaren. Tenzij de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld, dient de wederpartij de gebruiker binnen 1 maand na kennisgeving van de bewaring in staat te stellen de werkzaamheden alsnog te verrichten c.q. de bescheiden alsnog te leveren.

7. Indien de wederpartij na verloop van de in lid 5 van dit artikel vermelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij per direct in verzuim. De gebruiker heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en de vervaardigde bescheiden te vernietigen. Een en ander zonder dat hieruit voor de gebruiker een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit.

8. Het voorafgaande laat de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade onverlet.

#### **Artikel 11: Voortgang, uitvoering overeenkomst**

1. Indien de aanvang of voortgang van de werkzaamheden of levering van de bescheiden wordt vertraagd doordat:

- a. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke gegevens c.q. documenten van de wederpartij heeft ontvangen;
- b. de gebruiker niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
- c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen;

2. Heeft de gebruiker recht op een zodanige verlenging van de leveringstermijn als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en is hij gerechtigd de hiermee gemoeide kosten en schade bij de wederpartij in rekening te brengen.

3. De gebruiker zal zich inspannen de werkzaamheden en de levering van de bescheiden binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd, is de

gebruiker gerechtigd de hiermee gemoede extra kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.

4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden en/of de levering van de bescheiden als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kunnen c.q. kan worden uitgevoerd, zal de gebruiker met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. De gebruiker zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de overeengekomen leveringstermijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door hem verrichte werkzaamheden c.q. leveringen.

4. Meerwerk dient schriftelijk tussen de gebruiker en de wederpartij overeengekomen te worden. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen. De gebruiker is gerechtigd de hiermee gemoede kosten afzonderlijk aan de wederpartij in rekening te brengen.

5. De wederpartij zal iedere conceptversie van door de gebruiker te vervaardigen bescheiden steeds zorgvuldig controleren en zo spoedig mogelijk zijn reactie aan de gebruiker kenbaar maken. Indien nodig, wordt het concept door de gebruiker aangepast en nogmaals aan de wederpartij ter goedkeuring voorgelegd. De gebruiker is gerechtigd om te verlangen dat de definitieve versie van de vervaardigde bescheiden per pagina voor akkoord wordt geparafeerd door de wederpartij of dat de wederpartij een schriftelijke akkoordverklaring van de definitieve versie ondertekent. De wederpartij mag de vervaardigde bescheiden pas gebruiken, nadat de gebruiker de geparafeerde definitieve versie of de schriftelijke akkoordverklaring heeft ontvangen.

6. Ingeval de gebruiker in reeds goedgekeurde bescheiden nog wijzigingen dient aan te brengen, kan dit worden gezien als meerwerk en is de gebruiker gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten aan de wederpartij in rekening te brengen.

## **Artikel 12: Klachten**

1. De wederpartij is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de bescheiden, waarvan niet is overeengekomen dat hiervan eerst een concept zou worden vervaardigd, tot controle ervan over te gaan. Eventuele fouten, onjuistheden, onvolkomenheden e.d. die door de wederpartij in redelijkheid bij een eerste, zorgvuldige inspectie van de bescheiden geconstateerd kunnen worden, dienen binnen 2 werkdagen na ontvangst van de bescheiden aan de gebruiker te worden gemeld gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan.

2. Overige klachten ten aanzien van de geleverde bescheiden, waarvan niet is overeengekomen dat hiervan eerst een concept zou worden vervaardigd, dienen direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen 1 maand na levering - schriftelijk aan de gebruiker te worden gemeld.

3. Alle klachten ten aanzien van de verrichte werkzaamheden dienen direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen 3 maanden na uitvoering van de werkzaamheden - schriftelijk aan de gebruiker te worden gemeld.

4. Indien bovengemelde klachten niet binnen de daar bedoelde termijnen aan de gebruiker kenbaar zijn gemaakt worden de bescheiden geacht conform de overeenkomst te zijn geleverd c.q. worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht. Alle gevolgen van het niet tijdig melden zijn voor risico van de wederpartij.

5. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.

6. Lid 5 van dit artikel geldt niet voor de consument.

7. De wederpartij dient de gebruiker in staat te stellen de klacht te onderzoeken en in dit kader alle voor de klacht relevante informatie aan de gebruiker te verstrekken.

Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending van de bescheiden noodzakelijk is, of indien het noodzakelijk is dat de gebruiker ter plekke de klacht komt onderzoeken, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening en risico van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.

8. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van bescheiden die na ontvangst door de wederpartij zijn veranderd of geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt.

### **Artikel 13: Garanties**

1. De gebruiker zal er voor zorgen dat de overeengekomen leveringen c.q. werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen, beroepsstandaarden en wet- en regelgeving worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen c.q. werkzaamheden nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.

2. De door gebruiker verrichte leveringen en werkzaamheden moeten worden gezien als een inspanningsverplichting en kunnen nimmer worden aangemerkt een resultaatsverplichting.

2. Ingeval door de wederpartij terecht een beroep wordt gedaan op de overeengekomen garanties, zal de gebruiker kosteloos zorg dragen voor het opnieuw vervaardigen van de bescheiden c.q. het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor restitutie van of een reductie op het overeengekomen honorarium voor de bescheiden c.q. de werkzaamheden. Een en ander ter keuze van de gebruiker. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel. Het is de verantwoordelijkheid van de wederpartij om hier op te wijzen.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid**

1. Buiten de expliciet overeengekomen c.q. door de gebruiker gegarandeerde beroepsstandaarden aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid.

2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel is de gebruiker slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van de gebruiker voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

3. De wederpartij is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter



voorkoming of beperking van de schade.

4. Indien de gebruiker aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Ingeval de assuradeur van de gebruiker niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker beperkt tot maximaal de helft van het factuurbedrag voor de verrichte werkzaamheden c.q. de geleverde bescheiden.

5. In afwijking van lid 4, wordt bij duurovereenkomsten met een langere looptijd dan 3 maanden de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot het over de laatste 3 maanden verschuldigde honorarium ingeval de assuradeur van de gebruiker niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt.

6. De wederpartij dient de gebruiker uiterlijk binnen 4 maanden nadat hij bekend is geworden met c.q. bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan te spreken.

7. In afwijking van lid 6 van dit artikel geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.

8. Indien de gebruiker zijn werkzaamheden dient te verrichten aan de hand van door of namens de wederpartij verstrekte gegevens en/of documenten dan wel op basis van reeds door of namens de wederpartij verrichte werkzaamheden, is de gebruiker slechts verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden.

9. De wederpartij verliest diens rechten jegens de gebruiker, is aansprakelijk voor alle schade en vrijwaart de gebruiker tegen iedere aanspraak van derden ter zake van schadevergoeding indien en voor zover die schade is ontstaan:

a. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van de geleverde bescheiden c.q. het resultaat van de werkzaamheden of de door of namens de gebruiker verstrekte instructies, adviezen e.d.;

b. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte of voorgeschreven gegevens en/of documenten (waaronder begrepen adviezen, documenten e.d. van derden);

c. door niet-tijdige en/of niet-volledige aanlevering van gegevens en/of documenten door de wederpartij;

d. doordat door of namens de wederpartij werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de gebruiker.

10. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in lid 9 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de gebruiker uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

11. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of diens leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal de gebruiker de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken

van derden jegens de wederpartij.

12. De totale aansprakelijkheid van de gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal de helft 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 de helft van 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 EUR 25.000 (vijfentwintigduizend EURO). Onder directe schade wordt uitsluitende verstaan:

- a. de redelijke kosten die wederpartij zou moeten maken om de prestatie van de gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de wederpartij de overeenkomst heeft ontbonden;
  - b. de kosten die wederpartij heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de wederpartij 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 wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- Aansprakelijkheid van de gebruiker voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en/of schade aan het imago van de wederpartij is uitgesloten.

13. Buiten de in dit artikel genoemd gevallen rust op de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

14. De aansprakelijkheid van gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien wederpartij gebruiker onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en gebruiker 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 gebruiker in staat is adequaat te reageren.

15. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat wederpartij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de gebruiker meldt.

16. Gebruiker aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade doordat door of vanwege gebruiker geleverde zaken worden gebruikt op een andere wijze dan tussen partijen is overeengekomen.

17. Eventueel door gebruiker verstrekt advies wordt naar beste kennis van zaken gegeven. Gebruiker aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor verstrekte adviezen. Verstrekt advies ontheft de wederpartij 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.

18. De gebruiker is nimmer aansprakelijk voor hacking.

## **Artikel 15: Betaling**

1. De gebruiker is te allen tijde gerechtigd om (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.
2. Betaling dient binnen een vervaltermijn van 7, danwel 14 dagen na de factuurdatum te geschieden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in lid 2 bedoelde termijn niet volledig is betaald, is de wederpartij aan de gebruiker een verdragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door de gebruiker betaling alsnog uitblijft, is de gebruiker bovendien gerechtigd aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
5. De in lid 4 bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen bij vorderingen met een hoofdsom van maximaal € 25.000,00:
  - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
  - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 15.000,00 van de vordering.
6. Indien de hoofdsom meer bedraagt dan € 25.000,00, is de gebruiker gerechtigd aan de wederpartij over de eerste € 25.000,00 buitengerechtelijke incassokosten conform lid 5 van dit artikel te berekenen en voor het meerdere buitengerechtelijke incassokosten ter grootte van 10% over dat meerdere aan de wederpartij in rekening te brengen.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten is de gebruiker gerechtigd na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde verdragingsrente.
8. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de betaling alsnog is geschied dan wel de wederpartij hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschorting recht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twijfelen.

9. Door de wederpartij gedane betalingen zullen door de gebruiker ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

10. a. De wederpartij is niet gerechtigd vorderingen van de gebruiker te verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij heeft op de gebruiker. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

b. Het bepaalde onder sub a. van dit lid is niet van toepassing op overeenkomsten met de consument.

### **Artikel 16: Intellectuele eigendomsrechten**

1. De gebruiker is en blijft de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op, voortkomen uit, verband houden met en/of behoren tot de door de gebruiker in het kader van de overeenkomst geleverde of vervaardigde bescheiden. Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2. De uitoefening van de in lid 1 van dit artikel vermelde rechten is, zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst, uitdrukkelijk en uitsluitend aan de gebruiker voorbehouden.

3. De wederpartij staat er voor in dat alle door hem aan de gebruiker te verstrekken of verstrekte gegevens c.q. documenten geen inbreuk maken op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden. De wederpartij is aansprakelijk voor eventuele schade die de gebruiker door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van deze derden.

### **Artikel 17: Retentierecht**

De gebruiker is bevoegd de teruggave van alle door de wederpartij aan hem verstrekte gegevens en documenten, die de gebruiker in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, op te schorten, totdat de wederpartij alle opeisbare vorderingen ter zake van voornoemde overeenkomst heeft voldaan.

### **Artikel 18: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.**

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden, op het tijdstip waarop de wederpartij:

- a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
- b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

2. Het overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.

in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de

3. De wederpartij is te allen tijde verplicht de curator c.q. bewindvoerder op de hoogte te stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 19: Overmacht**

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de wederpartij of de gebruiker, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

2. Onder overmacht aan de zijde van de gebruiker wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van de gebruiker.

3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. evenals uitval van automatisering, internet of elektriciteit e.d..

4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de wederpartij gehouden zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment na te komen.

### **Artikel 20: Annulering, opschorting**

1. Ingeval de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan de gebruiker een door de gebruiker nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door de gebruiker gemaakte kosten en diens door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. De gebruiker is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en - naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden - 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de wederpartij in rekening te brengen.

2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt c.q. verzet, is de gebruiker in ieder geval gerechtigd de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen c.q. gebruikelijk uurtarief aan de wederpartij in rekening te brengen.

3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal de gebruiker vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

4. De gebruiker is gerechtigd alle reeds door de wederpartij betaalde bedragen te

verrekenen met de door de wederpartij verschuldigde schadevergoeding.

5. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij is de vergoeding voor alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden c.q. gemaakte kosten direct opeisbaar en is de gebruiker gerechtigd deze bij de wederpartij in rekening te brengen. De gebruiker is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschorting periode te maken c.q. gemaakte kosten evenals de voor de opschorting periode reeds gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening te brengen.

6. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschorting duur niet kan worden hervat, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschorting duur wordt hervat, is de wederpartij gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de gebruiker te vergoeden.

## **Artikel 21: Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

1. Op de tussen de gebruiker en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de gebruiker is gevestigd, zij het dat de gebruiker altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.

3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan de gebruiker. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat de gebruiker schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van zijn vestigingsplaats.

4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, is de gebruiker gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of - naar zijn keuze - de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de wederpartij gevestigd is.

## **HOSTING**

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

### **1. Algemene bepalingen Overeenkomst:**

De overeenkomst tussen gebruiker en wederpartij op grond waarvan gebruiker een dienst (op)levert. Dienst: De specifieke dienst die gebruiker met wederpartij overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst.

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 gebruiker diensten dan wel andere voorzieningen betreft.

## **2. Tot stand komen van een overeenkomst**

1. Tenzij anders is bepaald, komt een Overeenkomst tussen gebruiker en wederpartij eerst tot stand:

(i) vanaf de dag van ondertekening van de overeenkomst door partijen, of:

(ii) vanaf de datum dat gebruiker de aanvraag van Opdrachtgever en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard dan wel bevestigd, of:

(iii) vanaf het moment dat gebruiker met de uitvoering is begonnen.

## **3. Domeinnaam**

1. Indien wederpartij aan gebruiker de opdracht verstrekt haar domeinnaam te verhuizen naar Provider, verklaart Contractant 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.

2. Indien wederpartij aan gebruiker de opdracht verstrekt voor wederpartij 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.

3. Wederpartij vrijwaart en houdt gebruiker schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door wederpartij.

## **4. Dataverkeer van Contractant**

1. Indien een derde Leverancier erop wijst dat op de website van wederpartij informatie staat waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, is gebruiker gerechtigd, indien aannemelijk is dat door de openbaarmaking van die informatie onrechtmatig wordt gehandeld, de Dienst waarmee de website aan het Netwerk van gebruiker is verbonden, met onmiddellijke ingang af te sluiten of indien de website op een systeem van gebruiker staat, de desbetreffende informatie met onmiddellijke ingang van dat systeem te verwijderen. Gebruiker zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door wederpartij of haar cliënten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de informatie.

2. Wederpartij vrijwaart en zal gebruiker 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 Contractant.

## **5. Dienstverlening en onderhoud**

1. Gebruiker 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.

2. Gebruiker zal zich, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, inspannen om de koppeling met andere netwerken in stand te houden en te onderhouden.

3. Wederpartij dient storingen in het functioneren van de Dienst, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, te melden aan Leverancier.

4. Gebruiker zal een storing in de Dienst zo spoedig mogelijk, nadat de storing door wederpartij is gemeld, opheffen.

5. Gebruiker 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.

6. De kosten van de storingsopheffing in de Dienst komen voor rekening van gebruiker, tenzij:

- wederpartij onoordeelkundig gebruik heeft gemaakt van de Dienst;
- wederpartij in strijd met de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden heeft gehandeld betreffende het gebruik van de Dienst
- de kosten anderszins aan wederpartij toegerekend kunnen worden.

## **6. Grensoverschrijdend gegevensverkeer**

Indien door wederpartij door het gebruik van de Dienst gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's over nationale grenzen worden getransporteerd, vrijwaart wederpartij gebruiker 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.

## **7. Wijziging en verhuizing**

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

## **8. Vergoeding**

1. Gebruiker kan naast de overeengekomen prijzen kosten in rekening brengen voor specificaties van de nota's, voor contractsoverneming, wijziging tenaamstelling en daarmee vergelijkbare verrichtingen.

2. Bedragen zoals genoemd in de Overeenkomst en zoals in dit artikel bedoeld, luiden in Euro's en zijn exclusief BTW.

3. Indien gebruiker namens wederpartij een overeenkomst heeft gesloten met een derde en die derde verhoogt haar tarieven is gebruiker gerechtigd die tariefsverhoging per direct door te voeren.

## **9. Overmacht en/of bijzondere omstandigheden**

1. Gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens wederpartij 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.

2. Omstandigheden die onder meer, maar niet uitsluitend, niet voor rekening van gebruiker 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 gebruiker.

3. In geval van tijdelijke overmacht is gebruiker 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 wederpartij 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.

4. Wederpartij 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.

## **10. Aansprakelijkheid**

1. Gebruiker aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst met wederpartij is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen maandprijs (exclusief BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 25.000,-- (vijfentwintigduizend euro).

2. Aansprakelijkheid van gebruiker voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in de transport van het dataverkeer is uitgesloten.

3. Buiten de in lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

4. Aansprakelijkheid van gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien wederpartij gebruiker onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij wederpartij gebruiker een redelijke termijn geeft om alsnog haar verplichtingen na te komen, en gebruiker ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat wederpartij de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand na het ontstaan daarvan schriftelijk bij gebruiker meldt.

## **11. Opschorting**

1. Gebruiker behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien wederpartij ter zake van de bedoelde Dienst een verplichting uit de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst jegens gebruiker niet nakomt en deze niet-nakoming

opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.

2. Tot heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling van de Dienst wordt overgegaan, als blijkt dat wederpartij binnen een door gebruiker gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling heeft voldaan.

## **12. Duur en beëindiging**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.

2. 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 contractsduur.

3. 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 bepaalde 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.

4. Ieder der partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

4.1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;

4.2. de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend;

4.3. de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd;

4.4. de ondernemingsactiviteiten feitelijk worden gestaakt;

4.5. de wederpartij in verzuim is.

5. Elke beëindiging dient schriftelijk te geschieden.