

Algemene voorwaarden UP100

Versie 29 september 2008

Artikel 1. Definities

- 1.1. Dienstverlener: het bedrijf UP100, gevestigd te Emmen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 01135579.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Dienstverlener een overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Dienstverlener een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 1.3. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.4. Dienst: het kunnen verzenden, ontvangen, opslaan, wijzigen en raadplegen van gegevens zoals e-mail, private en groepsagenda's, notities, takenlijsten, adresboeken en bestanden op de systemen van Dienstverlener.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Dienstverlener en Opdrachtgever krachtens welke Dienstverlener de Dienst zal verrichten.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

- 2.1. Dienstverlener zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat de Dienst voor Opdrachtgever omvat en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
- 2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending door Dienstverlener, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 2.3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Dienstverlener het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 2.4. Uitsluitend door schriftelijke aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever komt de Overeenkomst tot stand. 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.
- 2.5. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.6. 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.
- 2.7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden artikel 17.
- 2.8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Dienstverlener.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

- 3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dienstverlener zo spoedig mogelijk Opdrachtgever de Dienst aanbieden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 3.2. Indien een beheertool voor Opdrachtgever onderdeel is van de Dienst, zal Dienstverlener Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en het beheertool

waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de offerte aangegeven grenzen.

3.3. Ieder actie die middels het administratief account of een account van een individuele 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.

3.4. Indien en voor zover een goede levering van de Dienst dit vereist, heeft Dienstverlener het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

3.5. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste levering van de Dienst 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 Dienst, tijdig aan Dienstverlener worden verstrekt.

3.6. Het is Dienstverlener niet toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever, met uitzondering van wijzigingen die Dienstverlener noodzakelijk acht voor het naar behoren kunnen leveren van de Dienst en welke de wezenlijke inhoud van het materiaal niet veranderen.

Artikel 4. Duur, termijnen en opzegging

4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.

4.2. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Dienstverlener gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Dienstverlener is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

4.3. 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 schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

4.4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5. Wijzigingen

5.1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan meerdere kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

5.2. Indien Dienstverlener, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te

verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was, is Dienstverlener gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet geleverde gedeelte van de Dienst te annuleren.

Artikel 6. Prijzen

6.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (19% BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

6.2. Dienstverlener is gerechtigd de tarieven voor de Dienst op elk moment te verhogen. Dienstverlener zal Opdrachtgever hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vanaf het moment van ontvangst van de tariefswijziging. Dit recht geldt niet in geval van prijsverhogingen die het gevolg zijn van gestegen kosten voor datacommunicatie, elektriciteit en dergelijke die Dienstverlener doorberekent aan Opdrachtgever.

6.3. Alle voor Dienstverlener uit de overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7. Betalingsvoorwaarden

7.1. Dienstverlener zal voor elk door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een declaratie sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is veertien dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.

7.2. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Dienstverlener.

7.3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

7.4. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance 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.

7.5. 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.

7.6. Dienstverlener heeft het recht geleverde 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.

Artikel 8. Geheimhouding

8.1. 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.

8.2. Dienstverlener zal geen kennis nemen van data 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 data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 9. Beperkingen aan de dienst

9.1. Opdrachtgever onthoudt zich van gebruik van de Dienst op een wijze die in strijd is met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen is het opslaan en/of verspreiden van materiaal dat

- smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
- erotisch of pornografisch 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.

9.2. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Dienstverlener, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Dienstverlener zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

9.3. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.

9.4. Zonder toestemming van Dienstverlener is het Opdrachtgever verboden de door Dienstverlener verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden buiten de organisatie van Opdrachtgever over te dragen.

9.5. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

9.7. Dienstverlener kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtgever bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen 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.

9.8. Opdrachtgever verstrekt hierbij Dienstverlener een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Dienstverlener verspreide 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.

Artikel 10. Gebruik van netwerken

10.1. 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.

10.2. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Dienstverlener zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

10.3. 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.

Artikel 11. Beschikbaarheid van data en systemen

11.1. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Dienstverlener dat de Dienst wordt geleverd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Dienstverlener zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Dienstverlener opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement*.

11.2. Dienstverlener zal regelmatig reservekopieën (backups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Dienstverlener opgeslagen data, en deze op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar stellen.

11.3. Dienstverlener zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Dienstverlener is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Dienstverlener is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

11.4. Dienstverlener biedt geen garanties ten aanzien van het correct samenwerken van door haar aangeboden software met door Opdrachtgever gebruikte software, systemen of apparatuur.

Artikel 12. Ontwikkeling van software

12.1. Indien Opdrachtgever op enig moment verzoekt om het gebruik, ontwikkelen of aanpassen van specifieke software ten behoeve van Opdrachtgever, is voorts het in dit artikel bepaalde van toepassing.

12.3. Dienstverlener is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is dan wel andere klanten van Dienstverlener kan hinderen of een goede beschikbaarheid van door Dienstverlener geleverde diensten aan Opdrachtgever of anderen belemmert.

12.3. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke software gebruikt, ontwikkeld dan wel aangepast dient te worden en op welke manier dit zal geschieden. Dienstverlener zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

12.4. Dienstverlener is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen ontwikkelings- of aanpassingswerkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

12.5. Dienstverlener heeft het recht gebruik te maken van software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de software. De verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de software ligt bij Opdrachtgever. Dienstverlener zal Opdrachtgever hierover informeren indien er voor Opdrachtgever relevante licentiebepalingen van derden gelden.

12.6. Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze software wijzigingen aan te brengen.

12.7. De software wordt geacht te zijn aanvaard 14 dagen na oplevering door Dienstverlener, tenzij Opdrachtgever binnen die periode Dienstverlener schriftelijk over eventuele gebreken heeft geïnformeerd. Indien een acceptatietest is afgesproken, wordt de software geacht te zijn aanvaard na succesvol voltooiën van de acceptatietest door Opdrachtgever.

12.8. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle door Dienstverlener ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Dienstverlener of diens licentiegevers. 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 software of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

Artikel 13. Domeinnamen en IP-adressen

13.1. Indien onderdeel van de Dienst ertoe strekt dat Dienstverlener voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

13.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Dienstverlener vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

- 13.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief 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.
- 13.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Dienstverlener schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 13.5. 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.
- 13.6. Indien Dienstverlener een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Dienstverlener medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
- 13.7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.
- 13.8. Dienstverlener heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 13.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Dienstverlener gerechtigd de Domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

- 14.1. Dienstverlener aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 14.2. De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor de drie maanden voorafgaande aan het moment van optreden van de schadeveroorzakende gebeurtenis. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan 500 Euro.
- 14.3. Aansprakelijkheid van Dienstverlener voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of ontoegankelijk zijn van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 14.4. Buiten de in artikel 14.2 genoemde gevallen rust op Dienstverlener geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 14.2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Dienstverlener.
- 14.5. 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.

14.6. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem 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.

Artikel 15. Updates en storingen

15.1. Dienstverlener heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal 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.

15.2. Dienstverlener heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. 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 aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

15.3. Dienstverlener zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van haar systemen, netwerkverbindingen of andere voor de Dienst relevante zaken Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

Artikel 16. Overmacht

16.1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet of de telecommunicatie-infrastructuur, (distributed) *denial of service* aanvallen, mailbommen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Dienstverlener door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Dienstverlener kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst en de levering van de Dienst worden opgeschort zonder dat Dienstverlener hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

16.2. Indien de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, is iedere partij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding voor de partijen.

Artikel 17. Reclame

17.1. Bij niet-nakoming van verplichtingen van Dienstverlener dient Opdrachtgever, uiterlijk 30 dagen na waarneming, dat schriftelijk te reclameren. Gebeurt dat niet, dan vervalt elke aanspraak ten aanzien van Dienstverlener.

17.2. Indien Dienstverlener de reclame gegrond acht, worden na overleg met Opdrachtgever de relevante dienstverlening aangepast of zal Dienstverlener vervangende schadevergoeding betalen.

17.3. De maximale vergoeding is gelijk aan de door Opdrachtgever betaalde prijs over het product of dienst in de drie maanden voorafgaande aan de datum waarop de verplichting opeisbaar werd.

17.4. Reclame schort verplichtingen van Opdrachtgever niet op.

Artikel 18. Wijzigingen algemene voorwaarden

18.1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

18.2. 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 of per elektronische berichtgeving aan Opdrachtgever. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde en per direct worden doorgevoerd.

18.3. Indien opdrachtgever een wijziging in deze algemene voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst opzeggen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel 19. Slotbepalingen

19.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2. 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.

19.3. 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.

19.4. Informatie en mededelingen op de website van Dienstverlener, inclusief prijzen, zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

19.5. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

19.6. De door Dienstverlener ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

19.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

19.8. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.