

Op alle overeenkomsten tussen Maitech B.V. en haar opdrachtgever zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter hand gesteld.

De tekst van deze algemene voorwaarden is te bekijken en te downloaden op de website van Maitech B.V.: www.Maitech.nl. Maitech B.V. stelt op aanvraag opdrachtgever omgaand de tekst van deze algemene voorwaarden kosteloos ter beschikking.

1. Definities

Maitech B.V.: opdrachtgever, is gebruiker van de algemene voorwaarden, die statutair gevestigd is te (8243 PC) Lelystad, kantoorhoudende te Schutweg 21-26 en ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 5911917.

Oprichtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan gebruiker opdracht heeft gegeven tot het verrichten van alle werkzaamheden, te weten het leveren van aan internet en ICT gerelateerde diensten, waaronder het leveren van systeembeheer, onderhoud, clouddiensten en (ICT gerelateerde) producten aan het MKB in brede zin.

Offerte: iedere offerte of aanbieding van opdrachtgever aan opdrachtnemer.

Overeenkomst: de overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Programmatuur: besturings- en toepassingsprogramma's, waaronder begrepen websites, voor een computersysteem, als bedoeld in de ruime zin des woords, mobiele computersystemen zoals laptops, mobiele telefoons en tablets daarin begrepen.

2. Algemene Bepalingen

- 2.1 Deze voorwaarden maken deel uit van iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever, behalve indien en voor zover van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze expliciet en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.3 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling die door nietigheid of vernietiging is getroffen zoveel mogelijk wordt gerespecteerd.

3. Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, behalve indien en voor zover een termijn voor aanvaarding is genoemd door opdrachtnemer. Is de aanbieding vrijblijvend, dan behoudt de opdrachtnemer tot terstond na ontvangst van de aanvaarding van opdrachtgever het recht om onverwijld het aanbod te herroepen.
- 3.2 De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij door opdrachtnemer anders is bepaald.
- 3.3 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij de aanbiedingen en offertes zijn gericht tot een opdrachtgever die tevens consument is, of tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 3.4 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4. Opdrachten, totstandkoming overeenkomsten

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever het aanbod van opdrachtnemer heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van de opdrachtgever echter op wezenlijke punten afwijkt, komt de overeenkomst pas tot stand indien opdrachtnemer schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
- 4.2 De opdrachtnemer is pas gebonden aan:
 - a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
 - b. mondelinge afspraken;
 - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst, na schriftelijke bevestiging hiervan aan de opdrachtgever of zodra opdrachtnemer - zonder tegenwerping van de opdrachtgever - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken is begonnen.
- 4.3 Opdrachten moeten vergezeld gaan van een duidelijke, schriftelijke omschrijving van de aard van de opdracht.

- 4.4 Wijzigingen in een eenmaal verstrekte opdracht vinden schriftelijk plaats en moeten vergezeld gaan van een duidelijke omschrijving van de wijzigingen. Deze wijzigingen evenals aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of de overeenkomst hebben slechts betrekking op de betreffende overeenkomst.
- 4.5 Alle opdrachten worden geacht te worden gegeven aan en aanvaard door opdrachtnemer. Dit geldt ook indien het de impliciete of expliciete bedoeling van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer is dat de opdracht door een specifieke persoon wordt uitgevoerd. De werking van artikel 7:404 BW wordt expliciet uitgesloten.
- 4.6 De opdrachtnemer is bevoegd in het geval dit naar haar inzicht noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van diensten van derden. Opdrachtnemer sluit hiervoor overeenkomsten af met de door haar ten behoeve van opdrachtgever ingehuurde derde. In die gevallen verbindt de opdrachtgever zich om de aan de aldus in te schakelen derden verbonden kosten te voldoen en is opdrachtnemer gerechtigd om de declaraties van deze derden afzonderlijk in rekening te brengen aan opdrachtgever.
- 4.7 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Voor wat betreft die diensten verricht door een door opdrachtnemer ingehuurde derde zullen de voorwaarden van die derden niet van toepassing zijn, maar deze algemene voorwaarden, met terzijdestelling van de voorwaarden van die derden.
- 4.8 Voor zover derden bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn is de Opdrachtgever gehouden in alle redelijkheid mee te werken aan totstandkoming van de overeenkomst met die derden.

5. Wijziging en meer- en minderwerk

- 5.1 Indien opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties word(t/en) en uitgebreid of gewijzigd. Opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 5.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in het vorige lid het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 5.3 Voor zover voor de levering dan wel dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal opdrachtnemer opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties. Opdrachtgever wordt geacht akkoord te gaan met de uitvoering van het meerwerk met de door opdrachtnemer aangegeven financiële gevolgen en eventuele aangepaste leveringstijd, tenzij opdrachtgever zich daartegen binnen vijf werkdagen na kennisneming van het meerwerk door opdrachtnemer schriftelijk bezwaar maakt.

6. Honorarium, prijzen, tarieven

- 6.1 De in een aanbod, offerte, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW, andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd en eventuele kosten, zoals reiskosten, transport- en verzendkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.
- 6.2 Tenzij partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, zal de gebruiker zijn honorarium berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen of het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt de tarieven en prijzen voor de door haar te verrichten werkzaamheden, te verlenen diensten en te leveren goederen vast.
- 6.3 Indien partijen werkzaamheden op uurtarief zijn overeengekomen, zal de gebruiker het honorarium berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen of het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer.
- 6.4 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.
- 6.5 Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de opdrachtgever dienen plaats te vinden buiten de in het vorige lid genoemde werkdagen, heeft opdrachtnemer het recht een toeslag te berekenen over het uurtarief.
- 6.6 Indien er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van opdrachtnemer bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de opdrachtgever.
- 6.7 Opdrachtnemer is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning dan wel volgens

de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat ten minste een maand na de datum van deze kennisgeving ligt.

- 6.8 Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in dit artikel, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van opdrachtnemer genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden indien de prijs- of tariefsaanpassing een verhoging betreft van meer dan 5%.
- 6.9 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat opdrachtnemer gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van ten minste een maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

7. Betaling

- 7.1 Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in gangbare of afgesproken valuta. Bezwaren tegen de hoogte van de (doorberekende) prijs schorten de betalingsverplichting niet op.
- 7.2 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2,2% verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 300,-.
- 7.3 Betaling vindt steeds plaats zonder verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook, tenzij door partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.4 Al hetgeen opdrachtgever betaalt strekt eerst tot voldoening van de verschuldigde rente en/of (invorderings)kosten en vervolgens tot voldoening van de openstaande facturen.
- 7.5 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 7.6 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door de opdrachtnemer te bepalen vorm.

8. Vertrouwelijke informatie, privacy en Niet-overname beding

- 8.1 Elk der partijen gaat ermee akkoord dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 8.2 Opdrachtnemer zal opgegeven persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor het uitvoeren van de overeenkomst, een en ander met inachtneming van de privacy bepalingen, die gelden in het vestigingsland van de voor de overeenkomst registrerende instantie.
- 8.3 Behalve als dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of als opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel, neemt opdrachtnemer geen kennis van data die opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van opdrachtnemer.
- 8.4 Opdrachtnemer zal persoonsgegevens die worden gegenereerd of verwerkt in het kader van de gesloten overeenkomst niet anders verwerken dan in opdracht van opdrachtgever, tenzij de wet anders voorschrijft. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen elke rechtsovername van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met (de verwerking van) deze gegevens. Opdrachtgever aanvaardt de taken en verantwoordelijkheden van 'verantwoordelijke' als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en vrijwaart opdrachtnemer van die verplichtingen. Opdrachtgever zal daartoe alle verplichtingen nakomen die de wet aan de verantwoordelijke oplegt.
- 8.5 Geen van de partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, medewerkers van of derden via de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, tenzij hij daartoe schriftelijke toestemming van de andere partij heeft.

8.6 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot een jaar na afloop daarvan nalaten door opdrachtnemer ingezette personeelsleden en hulppersonen direct dan wel indirect een arbeidsovereenkomst aan te bieden, aan te laten bieden dan wel anderszins diensten of werkzaamheden voor zich te laten verrichten door die personeelsleden of hulppersonen anders dan via opdrachtnemer. Bij overtreding van het bepaalde in dit lid zal opdrachtgever aan opdrachtnemer een boete zijn verschuldigd ter hoogte van EURO 50.000,00 (vijftigduizend euro), onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding. Opdrachtgever zal in alle gevallen direct met opdrachtnemer opnemen indien zij voornemens is op enig moment personeel en/of hulppersonen van opdrachtnemer voor zich te laten werken.

9. Medewerking door opdrachtgever

9.1 De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat:

- a. opdrachtnemer alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig en op de door de gebruiker gewenste wijze aan haar ter beschikking stelt;
- b. eventuele door de opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten;
- c. de door opdrachtnemer geleverde zaken conform de door opdrachtnemer verstrekte en/of geleverde (gebruiks)aanwijzingen, instructies, adviezen, handleidingen e.d. gebruikt worden en adequaat beveiligd worden;
- d. opdrachtnemer op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie indien de werkzaamheden moeten plaatsvinden op locatie. Deze locatie moet voldoen aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;
- e. opdrachtnemer op de locatie waar de werkzaamheden moeten worden verricht kosteloos kan beschikken over de door haar gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, internet e.d. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor rekening van de opdrachtgever;
- f. indien de werkzaamheden meerdere dagen in beslag nemen, er op deze locatie een ruimte beschikbaar is waar materialen, hulpmiddelen, eigendommen van opdrachtnemer e.d. opgeslagen of opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
- g. op de locatie waar de werkzaamheden moeten worden verricht de door opdrachtnemer in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor haar kosten zijn verbonden.

9.2 Opdrachtgever zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie.

9.2 Opdrachtgever is aansprakelijk voor verlies en diefstal van en overige schade aan de materialen, hulpmiddelen, eigendommen e.d. die opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij opdrachtgever gebruikt of heeft opgeslagen.

9.3 Indien opdrachtgever niet of niet tijdig aan voornoemde verplichtingen voldoet, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging of verloren arbeidsuren, de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden en de overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico opdrachtgever.

9.4 Indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en opdrachtnemer nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van opdrachtnemer om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

10. Risico

10.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

10.2 Het risico voor de te leveren hardware of standaard software gaat op de opdrachtgever over op het moment van levering. Dit is het moment waarop zij het pand, het magazijn of de winkel van opdrachtnemer verlaten of opdrachtnemer aan opdrachtgever heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.

10.3 Verzending of transport van deze zaken vindt plaats voor rekening en risico van de opdrachtgever en op een door opdrachtnemer te bepalen wijze. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending of het transport.

10.4 Indien opdrachtnemer de bestelde hardware en standaard software zelf bij de opdrachtgever bezorgt, gaat het risico voor de zaken over op het moment dat deze zaken op de locatie van de opdrachtgever aankomen en feitelijk aan hem ter beschikking staan.

10.5 Opdrachtnemer zal alle van de opdrachtgever ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst op zorgvuldige wijze opslaan en bewaren en alle redelijkerwijs te nemen maatregelen (laten) treffen om het verloren gaan

van of ongewenste toegang (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, hackers e.d.) tot deze informatie te voorkomen.

- 10.6 Opdrachtnemer is echter nooit aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van deze informatie al dan niet door hackers -, tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Opdrachtgever moet er altijd voor zorgen dat hij het origineel of een kopie behoudt van de aan de opdrachtnemer verstrekte documenten en bestanden.
- 10.7 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat opdrachtnemer deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan opdrachtnemer voor onderhoud aan te bieden, draagt opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.

11. Levering. (op)leveringstermijnen

- 11.1 Alle door opdrachtnemer genoemde of overeengekomen (leverings) termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtnemer bekend waren. Opdrachtnemer spant zich naar behoren in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt opdrachtnemer niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld en haar een redelijke termijn heeft gegeven om na te komen. Opdrachtnemer is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die niet meer kunnen worden gehaald, behoudens in het geval van opzet of grove schuld aan de kant van opdrachtnemer. Evenmin is opdrachtnemer gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 11.2 Levering van zaken of diensten vindt plaats bij opdrachtgever.
- 11.3 Opdrachtgever is verplicht de verpakking van het geleverde direct bij levering en zo volledig mogelijk doch in elk geval in de volgende werkdag op eventuele beschadigingen en/of gebreken te controleren. Indien beschadigingen en/of gebreken worden geconstateerd, dan dient opdrachtgever deze uiterlijk binnen acht dagen na aflevering, schriftelijk en gemotiveerd aan opdrachtnemer te berichten.
- 11.4 Storingen en gebreken die redelijkerwijs niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, dienen onmiddellijk na constatering en uiterlijk binnen drie maanden na de aflevering schriftelijk aan opdrachtnemer worden gemeld.
- 11.5 Speciaal door opdrachtgever bestelde producten kunnen niet worden geruild.
- 11.6 Opdrachtnemer is gerechtigd tot levering in gedeelten of uitvoering van de overeenkomst in gedeelten, waarbij iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk of periodiek kan worden gefactureerd.
- 11.7 Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de opdrachtgever, niet mogelijk blijkt de werkzaamheden te verrichten of de bestelde zaken of overeengekomen diensten (op de overeengekomen wijze) aan de opdrachtgever te leveren of indien de zaken niet worden afgehaald, heeft de gebruiker het recht de zaken en/of de onderdelen die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn aangeschaft voor rekening en risico van de opdrachtgever op te slaan. De opdrachtgever moet de gebruiker binnen een door de gebruiker te stellen termijn na kennisgeving van de opslag in staat stellen de prestatie dan wel de zaken alsnog te leveren of de zaken binnen deze termijn alsnog afhalen.
- 11.8 Indien de opdrachtgever na de in het vorige lid bedoelde termijn in gebreke blijft aan zijn afnameverplichting te voldoen, is hij per direct in verzuim. De gebruiker heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, de zaken en/of onderdelen aan derden te verkopen en de al vervaardigde documenten te vernietigen zonder dat hieruit voor de gebruiker een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit. Het voorafgaande laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot vergoeding van eventuele (opslag-)kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade of het recht van de gebruiker alsnog nakoming te vorderen.

12. Garantie

- 12.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door haar in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij opdrachtnemer zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van opdrachtnemer niet mogelijk is, herstel te lang gaat

duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is opdrachtnemer gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van opdrachtnemer. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien opdrachtgever zonder toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door opdrachtnemer in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Opdrachtnemer zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 12.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door opdrachtnemer in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven (voor bestede tijd, materiaal en onderdelen).
- 12.3 Opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 12.4 Teneinde opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen haar verplichtingen uit het eerste lid van dit artikel te vervullen, zal opdrachtgever aan opdrachtnemer terstond een nauwkeurige schriftelijke opgave verstrekken van de aard van het vermoede gebrek en aan opdrachtnemer alle overigens verzochte informatie verstrekken.
- 12.5 Opdrachtgever zal opdrachtnemer in staat stellen om het gebrek vast te stellen en voor het reproduceren van de omstandigheden waaronder het gebrek werd geconstateerd.
- 12.6 Elke toevoeging door opdrachtgever aan de producten met niet van opdrachtnemer afkomstige onderdelen doet deze garantie vervallen tenzij zulke toevoeging uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtnemer is goedgekeurd. Indien zodanige goedkeuring is gegeven zal zulks niet worden geacht een garantie in te houden betreffende het functioneren van de opdrachtnemer producten in combinatie met de niet van opdrachtnemer afkomstige producten.
- 12.7 De kosten van herstel van producten:
 - a. veroorzaakt door verlies, diefstal van onderdelen, ontwrichtingen, overmatige verhitting, brand- en rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanning, fluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme;
 - b. te wijten aan onbehoorlijk gebruik van standaardproducten en (grove) nalatigheid bij het navolgen van instructies voor het schoonhouden van de standaardproducten of gebruik in strijd met de overige voorschriften van opdrachtnemer, het verplaatsen van (een onderdeel van) de producten, vervanging of reparatie, anders dan door of namens opdrachtnemer;
 - c. te wijten aan het werken met materialen zoals papier, afdrukhulpmiddelen, magnetische hulpmiddelen, ponsbanden en ponskaarten, welke niet aan de door opdrachtnemer gestelde normen voldoen;
 - d. veroorzaakt door gebruik van de standaardproducten in afwijking van de gebruiksvoorschriften- met betrekking tot onderdelen die bij normaal gebruik verslijten binnen de garantietermijn;
 - e. indien de ruimte waar de standaardproducten is opgesteld niet of niet langer voldoet aan de daaraan te stellen eisen, zijn immer voor rekening van opdrachtgever.
- 12.8 Op de producten die door opdrachtnemer aan opdrachtgever worden verkocht en geleverd, zijn de (garantie)voorwaarden van de fabrikant van deze producten van toepassing.
- 12.9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming harerzijds is opdrachtnemer niet verplicht retourzendingen van opdrachtgever te accepteren. In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door opdrachtnemer van de door opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij opdrachtgever totdat deze door opdrachtnemer zijn gecrediteerd. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van EURO 25,00 (vijfentwintig euro).

13. Eigendomsvoorbehoud, retentie en teruggave ter beschikking gestelde zaken

- 13.1 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan opdrachtnemer zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 13.2 Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Opdrachtgever dient zich als een zorgvuldig schuldenaar om te gaan met de aan opdrachtnemer toebehorende zaken en zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is opdrachtgever niet gerechtigd op deze aan opdrachtnemer toebehorende zaken een pandrecht te (laten) vestigen.
- 13.3 Opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 13.4 Als opdrachtnemer aan opdrachtgever in verband met de uitvoering van de opdracht zaken ter beschikking heeft gesteld, moet opdrachtgever deze op schriftelijk verzoek van opdrachtnemer binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat en volledig retourneren. Komt opdrachtgever deze verplichting niet na, dan komen alle hieruit voortvloeiende kosten en schade voor rekening van opdrachtgever.

14. Webservice; serverbeheer en cloud computing

- 14.1 Indien opdrachtnemer voor de opdrachtgever diensten op het gebied van webservice – waaronder meer begrepen serverbeheer (hosting) en/of cloud computing - verleent, is het de opdrachtgever ten aanzien van het gebruik van de server of zijn dataverkeer verboden:
- a. zich te gedragen in strijd met de 'netiquette';
 - b. inbreuk te plegen op intellectuele eigendomsrechten of overige rechten van derden;
 - c. informatie te verspreiden, toegankelijk te maken en/of aan te bieden - al dan niet via banners of reclame van derden op de website - die in strijd is met de Nederlandse wet- en regelgeving;
 - d. zich bezig te houden met 'hacking', waaronder het zich ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, software en/of data van derden;
 - e. reclame, berichten en/of meningen te verspreiden op een manier die kan worden aangemerkt als 'spamming';
 - f. via de dienstverlening van de gebruiker aan te sporen tot dan wel zich bezig te houden met illegale activiteiten of activiteiten die schadelijk kunnen zijn voor de server van de gebruiker dan wel voor enige andere server aangesloten op het internet, waaronder verwijzingen naar dan wel het aanbieden van zogenaamde 'pirated' software, 'hacker'-programma's, -archieven of 'warez'-sites;
 - g. zich op een andere wijze schuldig te maken aan enig strafbaar feit, waaronder mede begrepen het verspreiden en toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de openbare orde of de goede zeden dan wel discriminerend van aard is.
- 14.2 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden die verband houden met de manier waarop de opdrachtgever gebruik maakt van de door opdrachtnemer geleverde webservices. Bij overtreding van het bepaalde in het vorige lid is opdrachtgever aan opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van EURO 10.000,00 (tienduizend euro), onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.
- 14.3 Opdrachtnemer heeft het recht het dataverkeer te limiteren. Indien partijen een dergelijke limiet zijn overeengekomen, heeft opdrachtnemer bij overschrijding van de limiet het recht de hieruit voortvloeiende meerkosten of door opdrachtnemer geleden schade bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 14.4 Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt de overeengekomen webservice verleend voor een periode van 12 maanden. Deze termijn wordt telkens stilzwijgend voor een zelfde periode verlengd, tenzij één der partijen de overeenkomst uiterlijk 2 maanden vóór het aflopen van de periode schriftelijk heeft opgezegd.

15. Beëindiging van de overeenkomst

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke ter-

mijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 15.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd tegen de eerste van de volgende maand met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden.
- 15.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan opdrachtgever de overeenkomst tussen partijen slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden. Dit betekent dat de werking van artikel 7:408 lid 1 en 2 BW expliciet wordt uitgesloten.
- 15.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 15.5 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in het eerste lid van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

16. Overmacht

- 16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien deze daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Indien opdrachtnemer haar verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar niet daartoe beperkt, ziekte (van werknemers of door haar ingehuurde derden), storingen in het computernetwerk, stroomstoringen en andere stagnatie in de normale gang van zaken in haar onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder dat opdrachtnemer in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat zij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden. Onder overmacht wordt tevens begrepen hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie is bepaald, alsmede iedere omstandigheid waarmee opdrachtnemer ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening kon of behoefde te houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door de opdrachtgever kan worden verlangd, zoals oorlog of oorlogsgevaar, molest, oproer, sabotage (hackers), overstroming, aardbeving, brand, bedrijfsbezetting, werkstakingen en (gewijzigde) overheidsmaatregelen of -bevelen. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van opdrachtnemer, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan opdrachtnemer zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan opdrachtnemer is voorgeschreven.
- 16.2 Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets zullen zijn verschuldigd.

17. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer; vrijwaring

- 17.1 Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van opdrachtnemer te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het tot dan toe gemiddeld maandelijks gedeclareerde bedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Iedere aansprakelijkheid zal in geen geval meer bedragen dan EURO 250.000,00 (tweehonderdvijftigduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op verdring van opdrachtgever wordt ontbonden;

- b. redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat opdrachtnemer op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 17.2 Opdrachtnemer heeft zich tegen beroepsaansprakelijkheid verzekerd bij Hiscox Nederland, te Amsterdam tot een hoogte van € 250.000 per aanspraak ten behoeve van in Nederland gevestigde opdrachtgevers per jaar.
- 17.3 De hoogte van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel wordt verminderd met:
- a. de factuurwaarde van de producten en (resultaten) van diensten die opdrachtgever behoudt of heeft behouden;
 - b. de reeds aan opdrachtgever verleende crediteringen ter zake van de overeenkomst.
- 17.4 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EURO 1.250.000,00 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 17.5 Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 17.6 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 17.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 17.8 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 17.9 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden. Indien opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken met betrekking tot werkzaamheden uit hoofde van de overeenkomst, dan is opdrachtgever gehouden opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan of te doen bijstaan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van de daartoe geëigende maatregelen, dan is opdrachtnemer gerechtigd daartoe zelf over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer ten gevolge van de aanspraak van de derde zoals hier omschreven, komen integraal voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 17.10 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient, doch de in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of haar ondergeschikten.

18. Intellectuele eigendom

- 18.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, ontwikkelde applicaties of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

18.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

19. Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

19.2 Inzake alle geschillen die verband houden met de (nakoming van de) overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is bevoegd de rechter van de woonplaats van opdrachtnemer, tenzij op grond van de wet een andere rechter dwingend rechtelijk bevoegd is.