



Algemene Voorwaarden

1. Begrippen

De begrippen welke in dit artikel met een hoofdletter worden aangeduid hebben in deze Algemene voorwaarden de volgende betekenis:

Leverancier: wpsupportdesk24.com, gevestigd te 's-Gravenhage

Opdrachtgever: Opdrachtgever; de entiteit of persoon in opdracht van wie wpsupportdesk24.com diensten of goederen levert en/of werkzaamheden verricht

Levering: het aan Opdrachtgever of derde ter beschikking stellen of de mogelijkheid geven tot in gebruik name van software, websites, applicaties of andere overeengekomen services of het uitvoeren van werkzaamheden of diensten in opdracht van leverancier; de op grond van overeenkomst overdracht van producten aan Opdrachtgever of derde

Offerte: een schriftelijk aanbod van Leverancier

Programmatuur: Geleverde (maatwerk)programmatuur, webapplicaties, apps, websites, software.

Overeenkomst: een tussen partijen gesloten overeenkomst.

Jaar: 12 kalendermaanden.

Voorwaarden: deze Algemene voorwaarden van wpsupportdesk24.com

Werkdagen: dagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen en feestdagen.

2. Algemeen & Toepasselijkheid

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanvragen, aanbiedingen, Overeenkomsten, Aankooporders en Opdrachten voor een Levering tussen de Leverancier en Opdrachtgever voor zover schriftelijk niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.2 Toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Opdrachtgever wordt geacht de toepasselijkheid van deze Voorwaarden mede te aanvaarden met betrekking tot latere orders en Overeenkomsten met de Leverancier.

2.3 Bij geval van strijdigheid tussen hetgeen afzonderlijk tussen partijen is overeengekomen en deze voorwaarden prevaleert hetgeen afzonderlijk is overeengekomen.

2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Leverancier en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

2.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

2.6 Indien Leverancier niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Leverancier in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

2.7 Op deze voorwaarden alsmede op alle aanbiedingen, Opdrachten en Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

3. Aanbiedingen & Offertes

2.1 Alle Offertes, aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier nadrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 Offertes zijn geldig tot de in de offerte aangegeven termijn. Indien in de offerte geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen nadat deze is uitgebracht.

2.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of, al dan niet door derden, namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn offerte en/of aanbieding heeft gebaseerd.

2.4 Opdrachtgever heeft niet het recht de prestaties/Leveringen van de Overeenkomst voor het niet-betwiste deel van de Overeenkomst op te schorten.

2.5 De prijzen zijn tenzij anders vermeld in Euro's. De prijs is exclusief enige toepasselijke BTW of andere van rechtswege verschuldigde heffingen en de Leverancier doet Opdrachtgever in overeenkomst met de betreffende wetgeving een belastingfactuur toekomen.

2.6 Een samengestelde prijsopgave verplicht Leverancier nimmer tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

2.7 Betaling dient te geschieden uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Leverancier aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Leverancier aangegeven.

4. Prijzen en betalingen

4.1 De prijzen zijn tenzij anders vermeld in Euro's. De prijs is exclusief enige toepasselijke BTW of andere van rechtswege verschuldigde heffingen en de Leverancier doet Opdrachtgever in overeenkomst met de betreffende wetgeving een belastingfactuur toekomen.

4.2 Opdrachtgever heeft niet het recht de prestaties/Leveringen van de Overeenkomst voor het niet-betwiste deel van de Overeenkomst op te schorten.

4.3 Betaling dient te geschieden uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Leverancier aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Leverancier aangegeven.

4.4 Meerwerk conform artikel 5, wordt afzonderlijk van de in de Opdracht overeengekomen betaaltermijnen gefactureerd. De kosten van meerwerk zijn voor aanvang van de werkzaamheden of, naar keuze van de Leverancier, direct na uitvoering van de werkzaamheden verschuldigd door Opdrachtgever.

4.4 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

4.5 Leverancier heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevalen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Leverancier kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Leverancier kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevalen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4.6 Betaling geschiedt eerst nadat Leverancier een factuur correct heeft ontvangen op een door Leverancier nader te bepalen wijze.

4.7 De factuur van de Leverancier voldoet aan de wettelijke factuurvereisten.

4.8 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Leverancier verschuldigde.

4.9 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

4.10 Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Leverancier echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens de wettelijke rente verschuldigd.

4.11 Indien Opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

5. Duur en opzegging van de Overeenkomst

5.1 De overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

5.2 Overeenkomsten aangegaan voor onbepaalde tijd, behoudens die waar uit de aard van de overeenkomst geen opzegtermijn aan verbonden is waaronder doch niet uitsluitend overeenkomsten voor de uitvoering van een project of de bouw van een website of applicatie en onverminderd het bepaalde in dit artikel, kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden volgend op de datum van opzegging.

5.3 Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij in dit artikel anders is bepaald alsmede wanneer partijen dit nadrukkelijk zijn overeengekomen.

5.4 Overeenkomsten voor bepaalde tijd worden telkens voor eenzelfde duur stilzwijgend verlengd.

5.5 Elke partij kan de Overeenkomst voor bepaalde tijd eenzijdig en zonder motivering opzeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving per brief of e-mail, van ten laatste één maand vóór de eind- of verlengdatum van de Overeenkomst. Vanaf het moment van de opzegging wordt een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen. Indien de Overeenkomst werd aangegaan voor 1 maand, dan bedraagt de opzegtermijn 1 week.

5.6 De eenzijdige opzegging door de Opdrachtgever geeft geen aanleiding tot enige teruggave of vergoeding op welke wijze dan ook, van reeds uitgevoerde betalingen.

5.7 In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden zal Leverancier direct na beëindiging van de overeenkomst eventuele door haar aan Opdrachtgever verstrekte identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen, zal Leverancier de geregistreerde domeinna(a)m(en) bij de desbetreffende instelling(en) opzeggen, kan Leverancier Opdrachtgever redelijke beëindigingskosten in rekening brengen en zullen alle verplichtingen die ofwel expliciet ofwel krachtens hun aard van kracht dienen te blijven, onverkort van kracht blijven.

5.8 Indien Opdrachtgever op het moment van beëindiging reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Leverancier voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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 beëindiging direct opeisbaar.

6. Wijzigingen, meerwerk en leveringstermijnen

6.1 Leverancier spant zich er, in die mate die van hem redelijkerwijs verwacht mag worden, voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Leverancier op geen wijze en hebben te allen tijde een indicatief karakter. Een (leverings)termijn is nimmer een fatale termijn. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt de Leverancier niet in verzuim. Het verzuim treedt pas in, wanneer Leverancier in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft. De Leverancier is niet gebonden aan een (leverings)termijn die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden niet meer kan worden gehaald.

6.2 De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

6.3 Indien Leverancier gegevens behoeft van Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever deze juist en volledig aan Leverancier ter beschikking heeft gesteld.

6.4 Indien en voor zover is overeengekomen dat nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase en/of fasen schriftelijk heeft goedgekeurd. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, geldt een termijn voor goedkeuring van 2 werkdagen nadat het verzoek tot goedkeuring Opdrachtgever heeft bereikt. Indien en voor zover goedkeuring door Opdrachtgever na deze termijn plaatsvindt, schort deze vertraging opvolgende in de overeenkomst vermelde (lever)data en/of (leverings)termijnen voor een evenredige periode op.

6.5 Leverancier heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6.6 Leverancier is gerechtigd om te leveren in gedeelten (deelleveranties), welke gedeelten afzonderlijk kunnen

worden gefactureerd, en alsdan is de Opdrachtgever verplicht op de afzonderlijk facturen te betalen overeenkomstig het in Artikel 4 bepaalde van deze Voorwaarden.

6.7 Alle wijzigingen in de opdracht in opdracht van Opdrachtgever of als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is om de oorspronkelijk opdracht op overeengekomen wijze uit te voeren, worden wanneer daaraan meerdere kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten verbonden zijn, als minderwerk.

6.8 Leverancier is niet verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

6.9 Indien Leverancier, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meerwerk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren, is Leverancier gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

6.10 In een de Offerte of Overeenkomst opgenomen stelpost wordt niet beschouwd als meerwerk.

6.11 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn indien partijen een wijziging van de inhoud of de omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen of noodzakelijk blijkt voor de juiste uitvoering van de opdracht, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt of is gekomen.

6.12 Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet vormt voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

7. Verplichtingen Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever erkent dat voor het succesvol afronden van de Opdracht, nauwe betrokkenheid en medewerking van Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derde partijen vereist is.

7.2 Opdrachtgever zal steeds tijdig en alle door Leverancier gewenste medewerking verlenen en betracht daarbij zorgvuldigheid in de uitvoering.

7.3 Leverancier betracht zorgvuldigheid in de advisering van Opdrachtgever ten aanzien van door Leverancier te leveren zaken.

7.4 Opdrachtgever zal een contactpersoon aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig fungeert. De contactpersoon van Opdrachtgever beschikt over de nodige ervaring, specifieke materieelkennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen. Leverancier is enkel gehouden Opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door het informeren van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

7.5 Opdrachtgever staat er voor in dat de contactpersoon of, indien een project- of stuurgroep beslissingen neemt ten aanzien van de Opdracht, de project- of stuurgroep, gerechtigd is voor de Opdrachtgever bindende besluiten te nemen. Leverancier is nimmer gehouden een besluit van een contactpersoon of project- of stuurgroep te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of de goede uitvoering van de overeenkomst.

7.6 Opdrachtgever draagt steeds het volledige risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen

en/of diensten, ook indien deze onder advisering van Leverancier zijn geleverd. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, wireframes, ontwerpen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, modules of extensies, gebruikte software, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Leverancier niet bindend, behoudens indien en voor zover door Leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

7.7 Indien medewerkers van Leverancier op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer - en netwerkfaciliteiten en internetverbinding. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet - beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

7.8 Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.

7.9 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de werkruimte en faciliteiten welke voor de uitvoering van werkzaamheden door (het personeel van) Leverancier ter beschikking worden gesteld door Opdrachtgever, te allen tijde gedurende de uitvoering van de werkzaamheden zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier volledig voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie.

7.10 Opdrachtgever zal indien en voor zover van toepassing, de binnen zijn organisatie geldende huis - en beveiligingsregels minimaal een week of zoveel eerder als mogelijk vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

7.11 Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van Leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Leverancier en/of medewerkers ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen.

7.12 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor, of bij ontbreken waarvan voor de schade van, het beheer, waaronder controle van de instellingen, beveiliging het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verstrekte dienst en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten en worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

7.13 Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, configureren, inrichten en de gebruiksomgeving aanpassen op een wijze die voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, vóór aanvang van de werkzaamheden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor kosten als gevolg van aanpassingen uit hoofde van dit artikel tijdens of na aanvang van de werkzaamheden.

8. Geheimhouding, Vertrouwelijke Informatie en overname personeel

8.1 Opdrachtgever en Leverancier dragen er over en weer zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod

geldt niet voor Leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Leverancier.

8.2 Indien en voor zover een partij vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal partij deze uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangemerkt.

8.3 Opdrachtgever erkent dat de van Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

8.4 Opdrachtgever zal aan geen derde partij enige vertrouwelijke informatie onthullen van Leverancier, noch enige technische- en eigendomsinformatie die door Opdrachtgever is verkregen tijdens het leveren van Levering of anderszins ("Vertrouwelijke Informatie"). Als Leverancier hierom verzoekt zal Opdrachtgever alle documentatie en andere zaken die Vertrouwelijk Informatie bevatten, en die Opdrachtgever in bezit heeft, onder zich heeft of anderszins beheert, aan Leverancier retourneren. Opdrachtgever verbindt zich ertoe dezelfde verplichting op te leggen aan al de werknemers, bestuurders of derden die Opdrachtgever inzet voor het leveren van de Goederen. Deze bepaling zal elke beëindiging van iedere Overeenkomst of Aankooporder waarvan deze Voorwaarden deel uitmaken overleven.

8.5 Nadrukkelijk wordt onder vertrouwelijke informatie van Leverancier verstaan prijs-, leverings- en betalingscondities en zaken waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs kan vermoeden dat openbaarmaking de concurrentiepositie en/of belangen van Leverancier kan schaden.

8.6 Opdrachtgever en Leverancier weerhouden zich er van de naam van de andere partij om welke reden dan ook en op welke wijze dan ook in diskrediet te (doen) brengen.

8.7 Uitgezonderd de in dit artikel bedoelde vertrouwelijke informatie en tenzij anders overeengekomen, heeft Leverancier het recht uitgevoerde werkzaamheden op te nemen in zijn portfolio en/of te gebruiken voor promotionele doeleinden.

8.8 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat de wederpartij een redelijke vergoeding betaalt.

9. Gegevensverwerking, beveiliging en Privacy

9.1 Indien en voor zover voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk, informeert Opdrachtgever Leverancier desgevraagd over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

9.2 Opdrachtgever vrijwaart leverancier nadrukkelijk voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Leverancier toerekenbaar zijn ten gevolge van grove nalatigheid.

9.3 Uitsluitend Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van

Leverancier worden verwerkt en Opdrachtgever staat er voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen elke rechtsvordering, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens, de verwerking hiervan en/of de uitvoering van de Overeenkomst.

9.4 Indien en voor zover Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal deze beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten redelijk is.

9.5 De door of in opdracht van Leverancier aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn strikt vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten zonder voorafgaande mededeling te wijzigen.

9.6 Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur degelijk en adequaat beveiligen en te allen tijde gedurende de samenwerking antivirus – programmatuur in werking hebben en houden.

10. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

10.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier tenminste totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst of anderszins verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

10.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Leverancier gunstigere bepalingen bevat.

10.3 Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

10.4 Leverancier kan te allen tijde de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur, gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

11. Intellectuele eigendom

11.1 Indien en voor zover Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis uitsluitend schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van

leverancier op geen wijze aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

11.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, ideeën, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever krijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet - exclusief, niet - overdraagbaar, niet - verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

11.3 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschafte, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

11.4 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier indien Leverancier zulks wenst. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

11.5 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen elke aan spraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

11.6 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

12. Risico

12.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens, documenten, programmatuur, producten, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover deze objecten uitsluitend in de feitelijke beschikkingsmacht van Leverancier of hulppersonen van Leverancier zijn, draagt Leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

13. Ontbinding of Opzegging van de overeenkomst

13.1 Zowel Opdrachtgever als Leverancier komt het recht toe de overeenkomst te ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, doch uitsluitend dan indien de wederpartij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van essentiële en wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als essentiële en wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

13.2 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.

13.3 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 schriftelijk worden opgezegd.

Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van minimaal 3 maanden in acht te worden genomen.

Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden

13.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

13.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of

gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de weder - partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van Leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Leverancier vereist is.

14. Aansprakelijkheid, Schadeloosstelling en Verzekering

14.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000 (honderd duizend Euro) bedragen

14.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 250.000 (tweehonderd - vijftig duizend Euro).

14.3 Expliciet is uitgesloten, de aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers. Tevens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier verband houdende met vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

14.4 De in artikel 13 lid 1 tot en met artikel 13 lid 3 aangeduide uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier laten geheel onverlet, de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven.

14.5 Indien schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier komen de in artikel 13 lid 1 tot en met 13 lid 3 bedoelde uitsluitingen te vervallen.

14.6 Tenzij nakoming door de Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar

blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

14.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever zich waar mogelijk heeft ingezet de schade te beperken en de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk via een aangetekend schrijven bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

14.8 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

14.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

15. Garantie

15.1 Leverancier zal zich te allen tijde naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van twee maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen twee maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt binnen de garantieperiode gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

15.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever en/of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstellingsverplichting vervalt onmiddellijk indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

15.3 Fouten in modules, extensies of extensieconflicten vallen slechts dan binnen de garantie indien deze de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties, programmatuur, webapplicatie of website in de weg staan. Fouten die het gevolg zijn van wijzigingen in connecties modules, extensies etc. met (web) services van derde partijen, ten gevolge van wijzigingen aan de zijde van de derde partij, vallen eveneens niet onder de garantie. Bugs of fouten in de front-end van de geleverde software, webapplicatie, website of programmatuur valt slecht onder de garantie indien deze de correcte weergave zoals bedoeld in de Overeenkomst, in de weg staat.

15.4 Tenzij anders schriftelijk Overeengekomen, valt een laadtijd van software, webapplicaties, websites of programmatuur niet onder de garantie voor zover deze niet in strijd is met wat binnen de algemene maatstaven van het maatschappelijk verkeer niet onredelijk is voor een dergelijke toepassing.

15.5 Tenzij anders schriftelijk Overeengekomen, vallen optimalisaties, waaronder doch niet uitsluitend, minfying, SEO optimalisaties, het samenvoegen van java en css bestanden, het optimaliseren op snelheid van de front-end, het optimaliseren van de database(s) het verbeteren van de laadtijden en hardening van de beveiliging niet onder de garantie en worden tegen de algemeen geldende tarieven van Leverancier uitgevoerd.

15.6 Fouten ten gevolge van wijzigingen in (API) connecties met (web) services van derde partijen, ten gevolge van wijzigingen aan de zijde van de derde partij, vallen niet onder de garantie.

15.7 Herstel van fouten geschiedt binnen een redelijke termijn en op een door Leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

15.8 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

15.9 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten en bugs die na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

16. Ontwikkeling software, programmatuur en websites

16.1 Leverancier zal de software, apps, programmatuur en/of websites met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp.

16.2 Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Leverancier is na de laatste ontwikkelfase nimmer gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

16.3 Specifiek niet-maatwerk Software, waaronder maar niet uitsluitend, het CMS systeem en modules, plugins of extensies van gebruikte CMS systemen, worden geleverd 'as is', tenzij in de Overeenkomst specifieke aanpassingen aan deze zaken zijn opgenomen en/of de werking van genoemde software niet strookt met in de Overeenkomst vermelde specificaties.

16.4 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van (web)browsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur waaronder maar niet uitsluitend mobiele devices. Non-compatibiliteit kan nimmer reden zijn voor niet-nakoming of ontbinding van een Overeenkomst tenzij in de Overeenkomst is bepaald dat compatibiliteit met specifieke browsers of apparatuur vereist, onverkort de overige in artikel 13 opgenomen voorwaarden voor ontbinding.

16.5 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma - of databibliotheken.

16.6 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma - en databibliotheken, eventuele abonnementsgelden of licentiebedragen voor gebruikte software, extensies of modules, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

16.7 Indien en voor zover in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning

verleend moet worden, kan Leverancier te allen tijde verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening gebracht.

16.8 Tenzij Leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtgever zal 'hosten', zal Leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Opdrachtgever afleveren dan wel online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.

16.9 Bij gebreke van specifieke afspraken omtrent de aanvang van werkzaamheden zal Leverancier de ontwerp - en/of ontwikkel werkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

17. Onderhoud

17.1 Indien overeengekomen verricht Leverancier gedurende de geldigheid van de overeenkomst, onderhoud met betrekking tot de in deze overeenkomst bepaalde Programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat uitsluitend hetgeen vermeld staat in de overeenkomst.

17.2 Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd en op een door de Leverancier te bepalen wijze melden, bijvoorbeeld via het wpsupportdesk24.com Ticket Support Systeem. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie - en releasebeleid van Leverancier op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

17.3 Herstel van fouten en onderhoud geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

17.4 Opdrachtgever zal alle door Leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

17.5 Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet.

Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

17.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Leverancier zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel -)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent Leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel -)documentatie, te

gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

17.7 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

17.8 Leverancier kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur. Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Leverancier.

17.9 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

17.10 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in deze voorwaarden telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

17.11 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in deze voorwaarden zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

17.12 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Leverancier telefonisch, per e-mail of via het ticketsysteem adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Leverancier.

17.13 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten

‘standby-diensten’ omvat, zal Leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen. Artikel 13 is van overeenkomstige toepassing.

17.14 Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per maand, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

17.15 Uren welke vermeld staan in een overeenkomst voor onderhoud, worden door Leverancier uitsluitend besteed aan onderhoud, beveiliging en monitoring van de software en het oplossen van fouten als vermeld in artikel 16.3. Deze onderhoudsuren zijn niet overdraagbaar en bruikbaar voor andere doeleinden, zoals support of uitbreiding van functionaliteiten.

17.16 De in het contract vermelde uren gelden, tenzij anders vermeld, voor de periode van één jaar en worden naar discretie en beoordeling van Leverancier ingezet.

16.17 Overeengekomen uren worden per periode ingezet. In de overeenkomst vermelde uren voor opvolgende perioden zijn niet beschikbaar in eerdere perioden. Niet bestede uren worden niet meegenomen naar een volgende periode.

17.18 Indien een onderhoudscontract of Service Level Agreement (SLA) tevens diensten, werkzaamheden of afspraken omvat, waaronder doch niet beperkt tot het updaten of upgraden van software en/of bijbehorende extensies en modules, waarvan de door Leverancier voor deze diensten bestede tijd niet in mindering wordt gebracht op in het contract of anderszins overeengekomen support uren, dan valt het oplossen van fouten of bugs die ontstaan ten gevolge van deze werkzaamheden, niet binnen het kader van deze diensten. Deze uren worden alsdan separaat in rekening gebracht of komen in mindering op het aanwezige saldo support uren.

17.19 Indien en voor zover het maximum aantal overeengekomen onderhoudsuren niet toereikend is voor het uitvoeren van de overeengekomen onderhoudswerkzaamheden, stelt Leverancier Opdrachtgever hiervan op de hoogte. Indien Opdrachtgever een saldo supporturen beschikbaar heeft worden de werkzaamheden voortgezet en in rekening gebracht op het aanwezige saldo support uren. Indien Opdrachtgever geen support uren meer heeft of over een negatief saldo support uren beschikt, wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld en worden de werkzaamheden voortgezet na aanschaf van nieuwe support uren.

18. SaaS

18.1 Leverancier biedt onder verschillende namen en vanaf verschillende domeinen Software As A Service (SaaS). Opdrachtgever kan op basis van een overeenkomst gebruik maken van de SaaS van Leverancier. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van deze door Leverancier verleende SaaS diensten.

18.2 Indien en voor zover Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

18.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS - dienst aanbrengen, zonder Opdrachtgever daar van tevoren over in te lichten.

18.4 Leverancier kan de SaaS dienst zonder voorafgaande mededeling daaromtrent, geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, adaptief of correctief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS - dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.

18.5 Leverancier zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld.

18.6 Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

18.7 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS - dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet - en regelgeving. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat Leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.

18.8 Indien en voor zover SaaS-diensten van Leverancier tijdelijk niet beschikbaar zijn vormt dit geen grond voor restitutie of (financiële) compensatie.

19. Acceptatie

19.1 Indien er tussen partijen geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van, eventuele tussentijdse, aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve tevens met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier op grond van de garantie regeling van artikel 16. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of tussentijdse aflevering, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

19.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 15.3 tot en met 15.10 van toepassing.

19.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' of 'bugs' wordt daaronder uitsluitend verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Fouten in extensies of extensieconflicten vallen slechts dan binnen de garantie indien deze de correcte werking van de geleverde software, programmatuur, webapplicatie of website in de weg staan. Bugs of fouten in de front-end van de geleverde software, webapplicatie, website of programmatuur valt onder de garantie indien deze de correcte weergave zoals bedoeld in de Overeenkomst, in de weg staat.

19.4 Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

19.5 Indien en voor zover een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

19.6 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

19.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: (i). indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel (ii). indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 15.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel (iii). indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

19.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

19.9 Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de

programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 16 te herstellen. Acceptatie mag voort s niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

19.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

19.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van de in dit artikel vermelde bepalingen betreffende kleine gebreken en artikel 15 betreffende de garantie.

20. Overmacht

20.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantie verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer en niet uitsluitend verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet of niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur, systemen of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, data netwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

20.2 Leverancier kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten welke opschorting tevens toepassing heeft op alle termijnen.

20.3 Indien en voor zover een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige uit de overeenkomst iets verschuldigd zullen zijn.

21. Toepasselijk recht en geschillen

21.1 De overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

21.2 Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige Voorwaarden, Overeenkomst en/of opdrachten van Opdrachtgever waaraan uitvoering is gegeven door Leverancier, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement 's-Gravenhage. Partijen zullen eerst trachten om de kwestie in der minne te schikken.

21.3 Indien en voor zover enige bepaling van deze Voorwaarden, en/of de Overeenkomst nietig is dan wel vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden en/of de Overeenkomst volledig van kracht en partijen treden in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen

te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

AANVULLENDE VOORWAARDEN HOSTING EN DOMEINNAMEN

1. Deze productvoorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden.
 - a. Waar de productvoorwaarden en de algemene voorwaarden van wpsupportdesk24.com conflicteren, prevaleren de Algemene Voorwaarden.
 - b. Deze productvoorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de hosting dienstverlening en hebben geen betrekking op andere diensten van wpsupportdesk24.com.
2. Leverancier levert Opdrachtgever diensten voor de hosting van websites of applicaties bij derde partijen (hosters). Leverancier treedt daarbij op als intermediair en/of wederverkoper van door derde partijen verzorgde hostingdiensten.
3. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
4. Opdrachtgever machtigt Leverancier bij het aangaan van een (hosting)overeenkomst, tot het aangaan van verplichtingen jegens derde partijen namens Opdrachtgever, indien en voor zover de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de overeenkomst niet reeds al jegens Leverancier gelden.
 - a. Voor zover niet conflicterend met de voorwaarden van Leverancier gelden de bepalingen en voorwaarden van bij derde partijen afgenomen hostingdiensten onverkort voor Opdrachtgever.
 - b. Ten behoeve van de navolging van de voorwaarden en uitvoering van de dienstverlening behoudt Leverancier zich dezelfde rechten voor als de derde (hosting)partijen van door Opdrachtgever afgenomen diensten, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend ten aanzien van tijdelijke stopzetting of beëindiging van de dienstverlening bij het overtreden van (gedrags)regels.
5. Leverancier is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor de geleverde diensten of de dienstverlening van derde partijen waaronder de hosting partijen. Onder geleverde diensten en dienstverlening wordt onder andere doch niet uitsluitend verstaan: de beschikbaarheid van de diensten en/of (web)hosting, de correcte werking van servers, de configuratie van de hosting of servers, storingen of anderszins zaken die van invloed zijn op de juiste werking van de door Opdrachtgever afgenomen diensten.
6. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke

- afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
7. Indien Leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht bijvoorbeeld maar niet uitsluitend met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de ingeschakelde derde partijen en/of desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.
 8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan Hosting te (weder)verkoppen en/of te (weder)verhuren, tenzij anders is overeengekomen.
 9. Het is Opdrachtgever niet toegestaan apparatuur of programmatuur te gebruiken, waardoor schade kan ontstaan aan Hosting, aan Leverancier of aan een derde, of waardoor een storing in Hosting kan ontstaan.
 10. Leverancier is gerechtigd na aankondiging en met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Hosting voor wat betreft maar niet beperkt tot:
 - a. toegangsprocedures, zoals:
 - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen.
 - b. het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Hosting.
 11. Specificaties die in de aanbiedingen van Leverancier staan aangemerkt als 'onbeperkt' zijn altijd op basis van fair use policy. Bij buitenproportioneel verbruik kan Leverancier vragen het gebruik van de resources te beperken of de overeenkomst (tussentijds) na aankondiging beëindigen.
 12. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een chat service op te zetten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 13. Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de door hem openbaar te maken informatie alsmede het internetgebruik te allen tijde opstellen en gedragen zoals van een zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. Opdrachtgever zal zich hiertoe onder meer aan alle wettelijke voorschriften houden, alsmede de "netiquette" in acht nemen en zal zich onder meer onthouden van: spamming, het maken van inbreuk op rechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van pornografie, seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van derden, het inbreuk maken op de privacy van derden of het afbreuk doen aan de eer of goede naam van derden, het hacken, het uitvoeren van ddos-aanvallen of andersoortige attacks, alsmede het verspreiden van virussen, worms of andere programma's waardoor schade aan individuele systemen kan worden toegebracht of de werking van het internet kan worden verstoord.
 14. Leverancier is gerechtigd om, in geval Opdrachtgever zich niet houdt aan het bepaalde in de voorwaarden van Leverancier of de derde ingeschakelde partijen of hier een ernstig gerechtvaardigd vermoeden van bestaat, de Diensten direct na aankondiging aan Opdrachtgever op te schorten of te staken, aansluitingen te blokkeren of content te verwijderen. In die gevallen waarin zulks gezien de ernst van de overtreding gerechtvaardigd is, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Bij Opdrachtgever ontstaat door een dergelijke opschorting, staking, blokkering, verwijderen en/of opzegging geen recht op schadevergoeding of terugbetaling.
 15. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, aanspraken wegens de informatie en/of data welke hij door of via zijn webapplicaties openbaar maakt en aanspraken van toeleverancier(s) van Leverancier, voortvloeiend uit het niet-nakomen door Opdrachtgever van een van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of Voorwaarden.
 16. Alle hostingovereenkomsten en/of domeinregistraties worden aangegaan voor de periode van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 17. De opzegtermijn is 30 dagen voorafgaand aan de einddatum van de overeenkomst.
 18. Tenzij tijdig opgezegd wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengt voor eenzelfde periode.
 19. Opzegging dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren op de daarvoor door Leverancier aangewezen e-mail adressen.