

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

1. True: TrueServer B.V. gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 34131108.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met True een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie True een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst(en): de activiteit(en) die True voor Opdrachtgever, zoals in de offerte dan wel Overeenkomst gespecificeerd, zal verrichten.
5. Overeenkomst: de Overeenkomst tussen True en Opdrachtgever krachtens welke True de Dienst zal uitvoeren.
6. Upgrade: een verhoging van server resources, zoals, maar niet beperkt tot geheugen, CPU en opslag.
7. Ruimte: de fysieke ruimte zoals beschreven in de Overeenkomst dan wel in de bijbehorende bijlagen met Opdrachtgever.
8. Maand: kalendermaand.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. True zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door True, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft True het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. True kan niet aan de gestelde producten, diensten of voorwaarden in haar offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Uitsluitend door schriftelijke aanvaarding (inclusief handtekening) van de offerte door Opdrachtgever komt de Overeenkomst tot stand. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat True werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
6. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor True alleen bindend indien en voor zover deze door True uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst en het betrekken van derden

1. True voert de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. True verplicht zich tot maximale inspanning opdat de overeengekomen verplichtingen en kwaliteit worden behaald. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan True de uitvoering van die onderdelen (die tot een volgende fase behoren) opschorten, totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan True aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan True worden verstrekt. De uitvoeringstermijn van de Overeenkomst vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever deze juist en volledig aan True ter beschikking heeft gesteld.
4. Indien Opdrachtgever aan True informatiedragers, elektronische bestanden, software, etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
5. Voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft True het recht (delen van) de werkzaamheden dan wel de Dienst door derden te laten uitvoeren.
6. Indien door True of de door True ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. True aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met Opdrachtgever is aangegaan.

Artikel 4. Domeinnamen en IP-adressen

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat True voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende dan wel uitgevende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. True vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de schriftelijke bevestiging van True, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam en/of IP-adres is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt True schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam en/of IP-adres namens of door Opdrachtgever.
5. True is niet aansprakelijk voor het verliezen van Opdrachtgever zijn recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam, het IP-adres en/of het gedurende de registratieprocedure tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen. Ook is True niet aansprakelijk voor een door haar dan wel door Opdrachtgever gemaakte typfout of onduidelijk handschrift van Opdrachtgever bij aan vraag van een domeinnaam en/of IP-adres . Voorgaande behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van True.
6. Indien True een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal True medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.



7. True heeft het recht de domeinnaam, het IP-adres en/of het ontoegankelijk te maken en/of op te heffen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft in de nakoming van de Overeenkomst en dat door True kenbaar is gemaakt middels een schriftelijke ingebrekestelling.
8. De desbetreffende registrerende dan wel uitgevende instanties kunnen Opdrachtgever, als domeinaanhouder en IP-adres gebruiker en/ of als -houder, direct aanspreken op het gebruik hiervan door Opdrachtgever of door haar klanten. Het is mogelijk dat de desbetreffende registrerende dan wel uitgevende instanties de voorwaarden voor gebruik van in de toekomst zullen wijzigen. In alle gevallen zijn dan de nieuwe voorwaarden van toepassing.
9. IP-adressen blijven te allen tijde in eigendom van True. Opdrachtgever krijgt slechts een gebruiksrecht, welke niet overdraagbaar is. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op IP-adressen.

Artikel 5. Hosting, virtuele servers en aanverwante diensten

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
 - smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
 - erotisch of pornografisch is,
 - inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
 - hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
 - (per e-mail) ongevroegde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat of
 - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks True, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. True zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
4. Opdrachtgever vrijwaart True van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke (zie tevens artikel 9 voor notice en takedown).
5. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
6. Zonder toestemming van True is het Opdrachtgever verboden de door True verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
7. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.
8. Opdrachtgever verstrekt hierbij een onbeperkte licentie aan True om alle door Opdrachtgever via de systemen van True verspreide materialen te verspreiden, op te slaan,



door te geven of te kopiëren op elke door True geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door True.

9. Opdrachtgever heeft geen toegang tot de door True gedane configuraties (bijvoorbeeld instellingen ten aanzien van clusterhosting). In geen geval zullen de configuraties door True worden verstrekt indien de Overeenkomst wordt beëindigd. Deze zullen door True worden gewist. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie van de installatie- en configuratiekosten.
10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar klanten. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een klant van Opdrachtgever zal op Opdrachtgever worden verhaald.

Artikel 6. Colocatie / Rackspace

1. Opdrachtgever is gerechtigd tot toegang van de Ruimte teneinde de computersystemen of andere apparatuur ("Apparatuur") te installeren en te onderhouden, voor zover zulks niet krachtens de Overeenkomst door True wordt gedaan. Opdrachtgever zal daarbij de procedures als uiteengezet door True volgen.
2. Werkzaamheden door Opdrachtgever zullen efficiënt en vakkundig geschieden zonder overlast voor True of derden.
3. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de configuratie en het beheer van de Apparatuur en de geïnstalleerde Apparatuur in de Ruimte zelf, tenzij anders is overeengekomen met True.
4. Opdrachtgever zal instructies van True ter zake van toegang tot de Ruimte opvolgen (zie procedure toegang datacenter/serverruimte). Aan toegang tot de Ruimte kunnen extra kosten verbonden zijn.
5. Opdrachtgever zal True op diens verzoek alle informatie en medewerking verlenen die True naar diens redelijk oordeel nodig heeft om de Dienst te verlenen. Dit omvat mede eventuele codes voor software en handleidingen alsmede tekeningen en specificaties van de Apparatuur.
6. Opdrachtgever zal de Apparatuur afdoende verzekeren en verzekerd houden. Op verzoek van True zal Opdrachtgever een kopie van de verzekeringspolissen ter beschikking stellen.
7. Indien True met Opdrachtgever is overeengekomen dat de Ruimte ter schikking mag worden gesteld aan klanten van Opdrachtgever, dan is Opdrachtgever verantwoordelijk voor haar klanten. Eventuele verplichtingen, die niet nagekomen worden door deze klanten of schade welke is veroorzaakt namens of door een klant van Opdrachtgever wordt op Opdrachtgever verhaald.
8. Opdrachtgever zal de Ruimte niet geheel of gedeeltelijk (doen) veranderen, behoudens met schriftelijke toestemming van True. Indien veranderingen aan de Ruimte zijn aangebracht zonder schriftelijke toestemming van True, is True gerechtigd tot herstel in de oorspronkelijke toestand te vorderen dan wel dit voor rekening en risico van Opdrachtgever zelf te (laten) doen.
9. Opdrachtgever staat er voor in dat:
 - De Apparatuur geen schade zal toebrengen aan andere apparatuur (kabels daaronder begrepen) of de werking ervan zal verstoren of beïnvloeden;
 - De Apparatuur zal voldoen aan alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving en toepasselijke standaarden.
10. Bekabeling in het datacentrum (waaronder in shared racks en onder de vloeren, maar niet beperkt daartoe) zal alleen worden aangebracht door True, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Enkel bekabeling binnen eigen (private) racks worden door Opdrachtgever verzorgd.
11. Opdrachtgever staat er voor in dat het gebruik van de Ruimte en de Apparatuur te allen tijde in overeenstemming is met het toepasselijke recht. Eventuele registraties, vergunningen of



- (schriftelijke) toestemmingen, die Opdrachtgever nodig heeft voor het gebruik van de Ruimte of de Apparatuur, zal Opdrachtgever voor eigen rekening en risico verrichten c.q. verkrijgen.
12. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten van door hem ingeschakeld personeel of derden.
 13. True is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de Ruimte, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever.
 14. Op verzoek van True is Opdrachtgever gehouden een vervangende ruimte in het datacentrum of een ander datacentrum te accepteren, mits de vervangende ruimte dan wel datacentrum in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke Ruimte dan wel datacentrum golden. Opdrachtgever zal dan de oorspronkelijke Ruimte geheel ontruimd opleveren aan True. De kosten voor het verplaatsen zullen niet door True worden vergoed.
 15. True is gerechtigd de Apparatuur te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen, zonder schadeplichtig jegens Opdrachtgever te zijn, behoudens in het geval van opzet of grove schuld van de zijde van True.
 16. In geval Opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, verkrijgt True het recht de Apparatuur en daarop geplaatste Data onder zich te houden tot Opdrachtgever aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn is gebeurd, is True gerechtigd de Apparatuur en Data van Opdrachtgever permanent onder zich te houden. Daarbij is True gerechtigd Opdrachtgever de toegang tot de Ruimte te ontzeggen. Ook indien de Overeenkomst wordt beëindigd, terwijl Opdrachtgever nog onvoldane facturen heeft staan behoudt True het recht de Apparatuur en Data van Opdrachtgever onder zich te houden totdat alle openstaande bedragen aan True zijn voldaan.

Artikel 7. Reseller activiteiten

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het wederverkopen of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van True door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens True overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van True is.
3. Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van True.
4. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als True Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). True kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
5. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens True.
6. True zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij True een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
7. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen, netwerken of in de (data)ruimtes van True.
8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt True het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.



Artikel 8. Onderhoud en beschikbaarheid van de Dienst

1. True heeft het recht om haar systemen (netwerk(en)) of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan (in ieder geval ten aanzien van netwerkonderhoud (True netwerk) van dinsdag op woensdag tussen 22.00u - 6.00 u en de periode ten aanzien van servers en systemen van woensdag op donderdag tussen 22:00u - 06:00u). True zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. True is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling, noch zullen geplande werkzaamheden inbreuk kunnen maken op afgegeven beschikbaarheidsgaranties.
2. True zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
3. True zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door True opgeslagen data te realiseren (behoudens het bepaalde in de voorgaande bepalingen van dit artikel), maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
4. Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zal True regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van True opgeslagen data, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Opdrachtgever is ten aanzien van de back-ups te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de correctheid van de data, controle van de back-ups en eventueel herstel van de back-ups. De back-ups kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.
5. True zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. True is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). True is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
6. Indien naar het oordeel van True een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van True of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is True gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 9. Notice & Takedown

1. Indien een derde True erop wijst dat op de website, een applicatie of onderdeel en/of functionaliteit van een systeem welke door Opdrachtgever of een klant van Opdrachtgever wordt beheerd informatie staat waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, is True gerechtigd, indien aannemelijk is dat door de openbaarmaking van die informatie onrechtmatig wordt gehandeld, de Dienst waarmee de website, applicatie of onderdeel en/of functionaliteit van dit systeem aan het netwerk van True verbonden, met onmiddellijke ingang af te sluiten. Indien de website of onderdeel en/of functionaliteit van het systeem op apparatuur van True staat zal True de desbetreffende informatie met onmiddellijke ingang van haar systeem te verwijderen.



2. Tevens is True in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een derde of aan de bevoegde instanties.
3. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is True gerechtigd hiervan aangifte te doen. True kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties True verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
4. True zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Opdrachtgever of haar klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de informatie dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
5. Opdrachtgever vrijwaart en zal True schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie op de website afkomstig van Opdrachtgever dan wel een website van een klant van Opdrachtgever.

Artikel 10. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Alle prijzen op de website van True (www.true.nl), offertes, Overeenkomsten, portals, maar niet beperkt daartoe, zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. True is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. True zal Opdrachtgever hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Artikel 10 lid 4 en 5 maken een uitzondering op het recht van Opdrachtgever om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien True de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is True gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Opdrachtgever, door te voeren.
4. True is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari, met maximaal het percentage van 5% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen. Stroomtarieven kunnen te allen tijde door True tussentijds worden verhoogd met een maximum van 45% per jaar, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen. Dit maximum komt te vervallen indien er sprake is van een omstandigheid, zoals beschreven in lid 5 van dit artikel.
5. True is onder navolgende omstandigheden gerechtigd tot direct het verhogen van de prijs, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen:
 - indien de prijsverhoging het gevolg is van een wijziging van de Overeenkomst;
 - indien de prijsverhoging het gevolg is van een prijsverhoging door (stroom)leverancier(s);
 - indien de prijsverhoging voortvloeit uit een op True rustende verplichting ingevolge de wet;
 - indien de prijsverhoging het gevolg is van veranderde marktomstandigheden of inflatiecorrectie.
6. True kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer, CPU, geheugen en stroom per maand, die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is True bevoegd aanvullende kosten in rekening te brengen, conform de bedragen, zoals vermeld in de offerte, prijslijst of website van True. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte, CPU, geheugen of dataverkeer is bereikt.

Indien Opdrachtgever haar overeengekomen stroomlimieten per compartiment overschrijdt, is True gerechtigd binnen één werkdag na melding van de overschrijding aan Opdrachtgever



alle maatregelen te treffen om het verbruik naar het maximaal toegestane te reduceren. Kosten die hiermee gepaard gaan zullen worden doorberekend aan Opdrachtgever.

7. Indien True door oorzaak van Opdrachtgever extra kosten moet maken of daardoor aanvullende diensten uitvoert, is True gerechtigd deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Onder oorzaken van Opdrachtgever vallen bijvoorbeeld incomplete aanvragen, niet tijdig reageren, onjuist verstrekte informatie nalatigheid en tevens veroorzaakte doublures.

Artikel 11. Betalingsvoorwaarden

1. De verschuldigde bedragen dienen vooraf per maand te worden voldaan. Betaling dient steeds te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op een door True aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders tussen True en Opdrachtgever is overeengekomen.
2. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan True verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Producten en diensten zijn niet overdraagbaar naar een volgende maand, noch kunnen niet, of gedeeltelijke, verbruikte producten worden verrekend met een volgende factuur.
3. Na de vervaldatum is Opdrachtgever in gebreke en heeft True het recht de op dat moment geldende wettelijke rente te berekenen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in gebreke is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand.
4. Indien de betaling langer dan 30 dagen achterwege blijft, staat True in zijn recht de verbinding van de internetfaciliteiten van Opdrachtgever met het netwerk van True dan wel de Dienst op te schorten totdat betaling is geschiedt.
5. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door Opdrachtgever, erkent Opdrachtgever zijn aansprakelijkheid en komen alle ter invordering gemaakte kosten ten laste van Opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitenrechtelijke (incasso/gerechtsdeurwaarder etc.):
 - Indien Opdrachtgever nalaat de factuur binnen de betaaltermijn (volledig) te voldoen, is True gerechtigd aanmaningskosten ten bedrage van EUR. 25,00 in rekening te brengen.
 - Indien wegens het niet nakomen van de betalingsverplichting de internetfaciliteiten van dan wel de geleverde Dienst aan Opdrachtgever door True zijn opgeschort, ingevolge artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, kan heraansluiting slechts plaatsvinden indien zowel de vordering(en) als het heraansluitingstarief van EUR. 145,- zijn voldaan.
6. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging (indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven) ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het True vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van True op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
7. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door True.

Artikel 12. Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever, van de bevoegde instanties etc, wordt gewijzigd en de Overeenkomst daardoor in kwalitatief en of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties



hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook de oorspronkelijk overeengekomen prijs worden verhoogd of verlaagd. True zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de Overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

2. In afwijking van lid 1 van dit artikel zal True geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst het gevolg is van omstandigheden die aan True kunnen worden toegerekend.
3. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is True gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen True aangestelde bevoegde persoon en Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van True op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
4. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan True een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, zonder opgaaf van redenen.

Artikel 13. Contractduur en uitvoeringstermijn

1. De Overeenkomst tussen True en Opdrachtgever vangt aan op de datum dat de ondertekende offerte dan wel Overeenkomst van True door Opdrachtgever met handtekening is geretourneerd, tenzij in deze offerte dan wel Overeenkomst een ingangsdatum is bepaald. Het overeengekomen bedrag is per direct verschuldigd vanaf de datum van ontvangst van de offerte of overeenkomst, dan wel de overeengekomen ingangsdatum.
2. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zonder schriftelijke opzegging, zoals bepaald in artikel 14, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Is voor de uitvoering en voltooiing van de Dienst, bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever True derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. True dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
4. True is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
5. Indien True in opdracht van Opdrachtgever een Upgrade ten aanzien van de Dienst uitvoert, zal de Upgrade van de Dienst worden aangegaan voor de resterende looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 14. Opzegging Overeenkomst

1. Beide partijen kunnen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen. Bij beëindiging van de Overeenkomst dient Opdrachtgever dit schriftelijk en aangetekend te melden, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal twee kalendermaanden voor het verstrijken van de te verlengen Overeenkomst. Tot aan het einde van de Overeenkomst is Opdrachtgever het gangbare tarief verschuldigd.
2. Voor opzegging van domeinnaamregistraties en verhuizing van domeinnamen hanteert True een opzeggingstermijn van minimaal één maand voor het verstrijken van de te verlengen



- Overeenkomst. Ook hier geldt de eis dat dit schriftelijk en aangetekend dient te gebeuren. Tot aan het einde van de Overeenkomst is Opdrachtgever het gangbare tarief verschuldigd.
3. Als opzegdatum wordt beschouwd de datum waarop True de opzegging heeft ontvangen.
 4. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie van de data direct bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst. Hiervoor kan True kosten in rekening brengen. Indien Opdrachtgever dit nalaat zal True alle data (gegevens) op de servers te verwijderen. Voor het voorgenoemde handelen en de gevolgen daarvan is True niet aansprakelijk.
 5. Een opzegging door Opdrachtgever wordt niet voltooid, en de Overeenkomst met twee maanden verlengd, indien True op de laatste dag van de Overeenkomst nog een vordering heeft op Opdrachtgever.
 6. Voor de datum waarop de Overeenkomst afloopt zal de Opdrachtgever de Ruimte ontruimen en opleveren in de staat zoals deze aan Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst is opgeleverd, alle sleutels en/of sleutelkaarten inleveren en zijn medewerking verlenen aan een eindinspectie van de Ruimte.
 7. Indien de Opdrachtgever nalaat de Ruimte te ontruimen heeft True, na verloop van een redelijke termijn, het recht de Apparatuur van Opdrachtgever deels of geheel uit de Ruimte te verwijderen en op te slaan, waarbij eventueel opslagkosten worden doorberekend aan Opdrachtgever. True zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor de ontruiming, bij het verlopen daarvan verkrijgt True het volledige eigendom van de Apparatuur en is zij gerechtigd de Apparatuur te verkopen.

Artikel 15. Opschorting en ontbinding Overeenkomst

1. Opschorting of ontbinding vindt plaats nadat True Opdrachtgever in gebreke heeft gesteld middels schriftelijke aanmaning, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn voor de nakoming van de Overeenkomst wordt gegeven en vervolgens alsnog de Overeenkomst is nagekomen, tenzij in deze Algemene Voorwaarden dan wel Overeenkomst anders is bepaald.
2. Indien enkel en uitsluitend naar het oordeel van True (een) gewichtige reden(en) aanwezig is/zijn, is True gerechtigd, de Overeenkomst op te schorten, dan wel, indien True dit toepasselijk acht, de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen en van rechtswege als beëindigd te beschouwen. Gedurende de tijd van opschorting blijft het gangbare tarief verschuldigd. Afhankelijk van de door True in te schatten ernst van de situatie is True bevoegd de Overeenkomst op te schorten of te ontbinden. Deze situaties zijn van toepassing indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet of niet volledig nakomt;
 - Na het sluiten van de Overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - Zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst door True onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;
 - Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van True kan worden gevergd dat deze de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.



3. Indien True op de gronden als genoemd in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is True uit dien hoofde op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van True voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door True van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van True, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 2.500,- (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van True voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EUR. 50.000,- per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van True voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in artikel 16 lid 1 en 16 lid 2 genoemde gevallen rust op True geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 16 lid 1 en 16 lid 2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van True.
5. De aansprakelijkheid van True wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever True onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en True ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat True in staat is adequaat te reageren.
6. True is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (zie artikel 17).
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij True meldt.
8. Opdrachtgever vrijwaart True voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door True geleverde zaken, materialen of resultaten.

Artikel 17. Overmacht

1. True is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop True geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor True niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, wetswijzigingen, bedrijfsstoornissen,



stagnatie in toelevering, brand, overstrooming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat True door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van True kan worden geveerd.

3. True kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover True ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is True gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

Artikel 18. Eigendomsvoorbehoud

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

Artikel 19. Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij True of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is True toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien True door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR. 2.500,- per dag per inbreukmakende handeling betalen aan True, onverminderd het recht van True om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.
6. True heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.



Artikel 20. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. True zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van True, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of True daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal True zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 21. Personeel

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en True voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van True in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van True. Onder werknemers van True worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van True of van één van de aan True gelieerde ondernemingen of die niet langer dan zes maanden geleden in dienst van True of van één van de aan True gelieerde ondernemingen waren.

Artikel 22. Privacy

1. De door True te verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van de Diensten, vallen onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), waarbij volgens de terminologie van die wet Opdrachtgever als "verantwoordelijke" geldt en True als de 'bewerker'.
2. True zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van True bevinden.
3. True staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag/in opdracht van True, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. True staat ervoor in dat zij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens zal verwerken.
4. Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de Wbp gegevens die zijn opgeslagen in systemen van True dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal True daarin volledig meewerken. De kosten voor de aanvullende werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

Artikel 23. Support

1. Opdrachtgever kan te allen tijde een beroep doen op True voor technische assistentie.
2. Middels het telefoonnummer +31 (0)20 305 9750 of via het e-mailadres helpdesk@true.nl verzorgt True assistentie en/of diensten aan de systemen en/of apparatuur van Opdrachtgever waar dit redelijkerwijs technisch te verwachten is. Deze dienst is enkel beschikbaar voor Opdrachtgever en vaste medewerkers van Opdrachtgever.
3. Afhankelijk van het soort werkzaamheden zullen kosten in rekening worden gebracht waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen Hands-On, System Administration en Consultancy werkzaamheden. Medewerkers van True zullen bij System Administration en Consultancy werkzaamheden op voorhand aangeven onder welke categorie de gewenste diensten zijn



geschaard en een geschatte tijdsduur en kostenoverzicht opgeven alvorens de werkzaamheden ten uitvoer worden gebracht. De werkzaamheden vangen eerst aan na schriftelijk (e-mail/ticket) akkoord voor de kosten door Opdrachtgever.

4. Indien een verzoek tot technische assistentie per keer niet meer dan vijftien minuten arbeidstijd kost, niet vaker dan één (1) maal per week voorkomen en tijdens kantooruren plaatsvindt, zullen geen kosten in rekening worden gebracht. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op 15 minuten kosteloze dienstverlening indien de opdracht of het verzoek zelf meer dan 15 minuten arbeidstijd kost.
5. Werkzaamheden welke naar redelijkheid binnen 15 minuten kunnen worden uitgevoerd maar door trage response, plotselinge aanpassingen en/of tegenwerking van Opdrachtgever langer dan 15 minuten duren zullen tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
6. Onder de diensten die kosteloos kunnen worden uitgevoerd worden uitdrukkelijk niet verstaan: Server reboots, installatie en/of configuratie van Operating Software of Service Packs, serverbeheer en upgrades, hardwarebeheer en overig uitgebreid beheer.
7. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de kennis en beschikbaarheid van medewerkers van True, noch kan Opdrachtgever True aansprakelijk stellen voor incidenten, schade of claims die zijn voortgekomen uit verstrekte adviezen of uitgevoerde werkzaamheden van True medewerkers welke buiten een Service Level Agreement om zijn gerealiseerd.
8. Medewerkers van True zijn buiten kantooruren (van 17:00 tot 9:30) bereikbaar middels een Storings(telefoon)nummer. Voor het gebruik van dit nummer wordt een eenmalig starttarief in rekening gebracht. Het gebruik van bovengenoemd telefoonnummer is slechts voorbehouden voor spoedeisende, mission critical assistentie zoals het aanvragen van server reboots. Medewerkers van True behouden het recht voor om verzoeken die na kantoor tijd worden ingediend en niet aantoonbaar (direct) noodzakelijk zijn uit te stellen tot de volgende werkdag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zulks uitsluitend te bepalen door True.

Artikel 24. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. True behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Indien True de gewijzigde algemene voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing verklaart, zal True de wijzigingen tijdig bekend maken. Zij zullen in werking treden 30 dagen na de bekendmaking van de wijziging op de website van True, per brief of per e-mail, zulks ter keuze van True.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.
4. Wijzigingen van geringe betekenis of wijzigingen, die een positief effect hebben voor Opdrachtgever, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 25. Slotbepalingen

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



4. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de communicatie dan wel ondersteuning van haar klanten. True is hiervoor niet verantwoordelijk.
6. De door True ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, administratie en gedane metingen (monitoring) betreffende de Dienst(en) gelden als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
7. Opdrachtgever is niet gerechtigd enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van True te gebruiken, tenzij True expliciet schriftelijk haar goedkeuring heeft gegeven.
8. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
9. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
10. De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en in het Engels. De Nederlandse tekst is bij enig verschil van inhoud of strekking bindend.

