

# ALGEMENE VOORWAARDEN TRUE

Versie: 1.0

Datum: maart 2017

Deze Algemene Voorwaarden worden gehanteerd door de ondernemingen die onder **True**, hierna te noemen **Leverancier**, worden geschaard. U contracteert niet met **True**, maar met iedere of een van de onderneming(en) binnen deze groep afzonderlijk. Met welke onderneming(en) u een contract aangaat wordt kenbaar gemaakt middels de Offerte en/of Orderformulier.

## 1 DEFINITIES

1. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
2. Dienst(en): alle activiteiten die Leverancier verricht of dient te verrichten in verband met de Overeenkomst dan wel eventuele uitbreidingen daarvan.
3. Leverancier:
  - **1. True B.V.**, naar wiens diensten binnen deze Algemene Voorwaarden in zijn algemeenheid naar wordt verwezen als (True) Webspace en/of;
  - **2. True Workspace B.V.** (KvK 34129405) en/of **True Workspace Zuid-Nederland B.V.** (KvK 14070862), naar wiens diensten binnen deze Algemene Voorwaarden in zijn algemeenheid naar wordt verwezen als (True) Workspace en/of
  - **3. True B.V. en True Workspace B.V. en/of True Workspace Zuid-Nederland B.V.**, gezamenlijk of afzonderlijk, handelend als **True**.
4. Licentie(s): (schriftelijke) vergunning van rechthebbende aan Leverancier om tegen betaling diens Software te mogen gebruiken.
5. Maand: kalendermaand.
6. Offerte: een formeel aanbod tot het sluiten van een Overeenkomst waarin Leverancier de gewenste of geadviseerde diensten al dan niet toelicht maar tenminste de maandelijkse- eenmalige of jaarlijkse vergoedingen voor die Dienst alsmede de looptijd kenbaar maakt.
7. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een Offerte daartoe heeft uitgebracht.
8. Orderformulier: Prijsblad al dan niet behorende bij, of dienende als, een Offerte of bijlage bij een Overeenkomst, tenminste voorzien van opsomming van Diensten en diens vergoedingen, welke na accordering door Opdrachtgever een (bijlage bij de) Overeenkomst wordt.
9. Overeenkomst: een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier op grond waarvan Leverancier de Diensten levert aan Opdrachtgever.
10. Partij(en): Leverancier en/of Opdrachtgever
11. Partners: partijen waarmee Leverancier samenwerkt om de Diensten aan Opdrachtgever te leveren. Zoals ondermeer maar niet uitsluitend software- & licentieleveranciers en on-site support leveranciers.
12. Ruimte: de fysieke ruimte zoals beschreven in de Overeenkomst dan wel in de bijbehorende bijlagen met Opdrachtgever.
13. Software: computerprogramma's zoals besturingssystemen, database-, CRM- of virtualisatie- of applicationdelivery programmas.
14. Support: ondersteuning, al dan niet betaald en op verzoek van Opdrachtgever, door medewerker(s) van Leverancier.
15. TrueCare: het webbased customer care portal van True waarin ondermeer tickets kunnen worden aangemaakt.
16. Upgrade: een verhoging van server resources, zoals, maar niet beperkt tot geheugen, CPU en opslag, danwel een gewijzigde en/of verbeterde versie van programmatuur waardoor de functionaliteit wordt gewijzigd, veelal aangeduid met een opvolgend hoofdnummer.
17. Webspace: verzamelnaam voor de verschillende Diensten die geleverd worden vanuit True B.V. (True Webspace), zoals ondermeer maar niet uitsluitend Managed (web)Hosting, Virtuele Servers, Managed Back-ups, Netwerk- en Securitydiensten.
18. Workspace: verzamelnaam voor de verschillende Diensten die geleverd worden vanuit (True) Workspace, zoals ondermeer maar niet uitsluitend digitale werkplekdiensten, (Microsoft en Citrix) Software en Licenties, ID Access en Management, alsmede collaboratie- en (data)opslagdiensten en al dies meer zij aan technische hulpmiddelen om een kantooromgeving op online ICT-gebied te ondersteunen.

## **2 TOEPASSELIJKHEID, OFFERTE EN AANVAARDING**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, Offertes en Overeenkomsten met betrekking tot de levering van Diensten door Leverancier of een (100%) dochteronderneming van Leverancier.
2. Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Leverancier gesloten overeenkomst(en).
3. Leverancier zal een Offerte of Orderformulier opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de laatste versie van de in het orderformulier aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
4. Een Offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders aangegeven in de Offerte. Leverancier heeft gedurende 30 dagen na de totstandkoming van de Overeenkomst het recht de Overeenkomst te herroepen zonder daartoe jegens Opdrachtgever schadelijk te zijn.
5. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.
6. Leverancier 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.
7. Een Overeenkomst komt tot stand doordat het aanbod van Leverancier (bijvoorbeeld de Offerte of het elektronisch bestelformulier) door Partijen wordt aanvaard. Aanvaarding is vormvrij en kan zowel schriftelijk als elektronisch, waarbij het van belang is dat Leverancier de authenticiteit en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van Opdrachtgever kan vaststellen.
8. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Leverancier alleen bindend indien en voor zover deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
9. Leverancier heeft te allen tijde het recht het aangaan van de Overeenkomst met Opdrachtgever te weigeren.

## **3 UITVOERING**

1. Leverancier voert de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. Leverancier 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/techniek.
2. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Leverancier 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. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor vertraagde werkzaamheden of leveringen van Derden benodigd voor de uitvoering van de Dienst of Overeenkomst.
4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Leverancier worden verstrekt. De uitvoeringstermijn van de Overeenkomst vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever deze juist en volledig aan Leverancier ter beschikking heeft gesteld.
5. Indien Opdrachtgever aan Leverancier informatiedragers, elektronische bestanden, software, etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
6. Voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Leverancier het recht (delen van) de werkzaamheden dan wel de Dienst door derden te laten uitvoeren.
7. Indien door Leverancier of de door Leverancier 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.
8. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij uitdrukkelijk is aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, pas in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk en gedetailleerd in gebreke heeft gesteld.
9. Opdrachtgever zal adviezen van Leverancier (bijvoorbeeld over beveiligingsmaatregelen dan wel onderhoud) steeds strikt opvolgen.

10. Tenzij anders overeengekomen, wordt oplevering van iedere Dienst steeds geacht correct te zijn geschied op het moment dat er door Leverancier een gebruikersnaam en wachtwoord voor toegang tot de Dienst aan Opdrachtgever wordt verstrekt.
11. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met Opdrachtgever zijn aangegaan. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier dan wel andere opdrachtgevers of toeleveranciers voor schade aan materialen (onder andere maar niet beperkt tot Software, gegevens, systemen), veroorzaakt door derden. Opdrachtgever stelt Leverancier hiervoor volledig schadeloos.

#### **4 CONTRACTDUUR EN EINDE**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven in het aanbod die door Leverancier aan Opdrachtgever is gedaan (hierna: de contractstermijn). Deze contractstermijn loopt vanaf een specifieke ingangsdatum welke is opgenomen in de Overeenkomst. Indien de contractstermijn niet is bepaald, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor een contractstermijn van 24 maanden. Tenzij anders is overeengekomen, wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een opzegging die de andere partij ten minste drie maanden vóór het einde van de contractstermijn heeft bereikt, steeds stilzwijgend verlengd met dezelfde contractstermijn. Indien binnen een Overeenkomst verschillende Diensten worden afgenomen, kunnen hiervoor afzonderlijke startdata gelden en dus ook contractstermijnen die afzonderlijk naast elkaar kunnen bestaan en een verschillende termijn van verlenging hebben. Partijen komen overeen dat de Overeenkomst niet tussentijds kan worden opgezegd.
2. Als opzegdatum wordt beschouwd de datum waarop Leverancier de opzegging heeft ontvangen. Een opzegging door Opdrachtgever wordt niet voltooid, en de Overeenkomst met twee maanden verlengd, indien Leverancier op de laatste dag van de Overeenkomst nog een vordering heeft op Opdrachtgever.
3. Het overeengekomen bedrag is per direct verschuldigd vanaf de datum van aanvaarding van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Indien Leverancier 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.
5. Leverancier is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief of per e-mail en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden en/of op te schorten, indien:
  - a) Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - b) na het sluiten van de Overeenkomst Leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - c) Opdrachtgever verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - d) door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Leverancier kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities voldoet;
  - e) Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
  - f) op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
  - g) omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd (dit betekent onder meer maar niet uitsluitend: weigering van Opdrachtgever om zijn/haar applicatie te wijzigen/of uit financiële overwegingen zoals aanvullende supportkosten geen medewerking te verlenen).
6. Indien de Overeenkomst op de in lid 5 van dit artikel bedoelde gronden wordt ontbonden, zijn de vorderingen ten aanzien van de gehele resterende contractstermijn op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. Indien Opdrachtgever, dan wel een aan Opdrachtgever gelieerde onderneming, enige op hem rustende verplichting uit een Overeenkomst niet nakomt, heeft Leverancier het recht de uitvoering van alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling, mededeling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest. Voornoemde geldt ook voor overeenkomsten die Opdrachtgever heeft met moeder- en zusterbedrijven van Leverancier.
8. Indien Leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst(en).
9. Leverancier is niet verplicht Opdrachtgever uit eigen beweging een kopie van de onder de Diensten opgeslagen data te verschaffen. Vóór de beëindiging kan Opdrachtgever wel om een kopie vragen. Anders is Leverancier bij opzegging, beëindiging of ontbinding, om welke reden dan ook, gerechtigd om per direct na

de datum waarop de Overeenkomst afloopt, de Diensten, toegang tot alle accounts behorend bij die Overeenkomst te beëindigen dan wel op te heffen en alle ten behoeve van Opdrachtgever in Leveranciers systemen opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken.

10. Door Opdrachtgever kan niet worden ontbonden met terugwerkende kracht (ongedaanmakingsverplichting, artikel 6:271 BW).
11. Leverancier zal in geval van een opzegging van de Overeenkomst, en in overeenstemming met de Overeenkomst, op verzoek van Opdrachtgever, waarvan het verzoek bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking verlenen overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voor deze medewerking zal Leverancier haar op dat moment geldende uurtarief van systeembeheer voor Opdrachtgever hanteren.
12. Wanneer Opdrachtgever nalaat om na de laatste dag van de Overeenkomst haar diensten elders te hebben ondergebracht wordt behoudens anderszits schriftelijk overeengekomen afspraken de opzegging ongedaan gemaakt en de Overeenkomst automatisch met eenzelfde periode als initiëel overeengekomen verlengd, zulks uitsluitend ter beslissing van Leverancier.

## 5 PRIJZEN

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Alle prijzen op de website van Leverancier, Offertes, Overeenkomsten en portals, maar niet beperkt daartoe, zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Leverancier is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. Leverancier zal zich inspannen Opdrachtgever hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte te stellen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Lid 4 en 5 van dit artikel maken een uitzondering op het recht van Opdrachtgever om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien Leverancier de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Leverancier gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Opdrachtgever, door te voeren.
4. Leverancier 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 Leverancier 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. Leverancier 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 (/software(licentie)stroom)leverancier(s) dan wel Partners;
  - indien de prijsverhoging voortvloeit uit een op Leverancier rustende verplichting ingevolge de wet;
  - indien de prijsverhoging het gevolg is van veranderde marktomstandigheden of inflatiecorrectie.
6. Leverancier 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 Leverancier bevoegd aanvullende kosten in rekening te brengen, conform de bedragen, zoals vermeld in de Offerte, prijslijst of website van Leverancier. 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 Leverancier 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 Leverancier door oorzaak of op verzoek of in opdracht van Opdrachtgever extra kosten moet maken of daardoor aanvullende diensten en/of werkzaamheden uitvoert, is Leverancier gerechtigd deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Onder oorzaken of verzoeken van Opdrachtgever vallen bijvoorbeeld changes, informatie-verzoeken, incomplete aanvragen, niet tijdig reageren, onjuist verstrekte informatie, nalatigheid en tevens veroorzaakte doublures.

## 6 BETALINGSVOORWAARDEN

1. De verschuldigde bedragen dienen vooraf per maand te worden voldaan. Betaling dient steeds in EURO te geschieden binnen de tussen partijen overeengekomen betaaltermijn, op een door Leverancier aan te geven wijze, tenzij schriftelijk anders tussen Leverancier en Opdrachtgever is overeengekomen. Wanneer Partijen schriftelijk geen betaaltermijn overeen zijn gekomen is de gangbare betaaltermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum van kracht op alle Diensten en Overeenkomsten tussen Partijen.
2. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Leverancier 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 Leverancier 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 Leverancier in zijn recht de verbinding van de internetfaciliteiten van Opdrachtgever met het netwerk van Leverancier 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 Leverancier gerechtigd aanmaningskosten ten bedrage van EUR. 25,00 in rekening te brengen.
  - Indien wegens het niet nakomen van de betalingsverplichting de Diensten van dan wel de geleverde Dienst aan Opdrachtgever door Leverancier zijn opgeschort, kan heraansluiting slechts plaatsvinden indien zowel de vordering(en) als het heraansluitingstarief van EUR. 145,- plus 10% van de maandelijksse vergoeding 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 Leverancier 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 Leverancier op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
7. Opdrachtgever gaat akkoord met enkel elektronische facturatie door Leverancier.
8. Leverancier is gedurende de looptijd van deze Overeenkomst gerechtigd een bankgarantie of een andere vorm van zekerheid van Opdrachtgever te verlangen rondom betaling. Deze zekerheid zal op verzoek van Leverancier binnen 30 dagen worden gesteld, waarbij het te zeker stellen bedrag wordt vastgesteld op een minimum van zes maandtermijnen.
9. Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

## 7 NOTICE & TAKEDOWN

1. Indien een derde Leverancier erop wijst, danwel Leverancier zelf constateert, dat een website, een applicatie of onderdeel en/of functionaliteit van een systeem welke door Opdrachtgever of een klant van Opdrachtgever wordt beheerd informatie bevat waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, is Leverancier 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 Leverancier verbonden, met onmiddellijke ingang af te sluiten en alle Overeenkomsten (tijdelijk) op te schorten dan wel per direct te ontbinden, zonder daartoe jegens Opdrachtgever schadeplichtig te zijn en zonder restitutie van gelden over te gaan. In voornoemd geval blijven alle betalingsverplichtingen van Opdrachtgever jegens Leverancier bestaan en worden alle gelden voor de oorspronkelijke contractduur direct opeisbaar. Indien de website of onderdeel en/of functionaliteit van het systeem op apparatuur van Leverancier staat zal Leverancier de desbetreffende informatie met onmiddellijke ingang van haar systeem te verwijderen.
2. Tevens is Leverancier 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 Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de

bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

4. Leverancier 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 Leverancier schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met ondermeer (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie op de website, applicatie, of onderdeel en/of functionaliteit van een/de Syste(e)m(en) van Opdrachtgever dan wel van een klant van Opdrachtgever gebruikmakende van voorgenoemde Dienst.

## **8 AANSPRAKELIJKHEID**

1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Leverancier van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van Leverancier, 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 over de afgelopen zes (6) maanden verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR 25.000,- (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier 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 Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van aantoonbare opzet of grove schuld van Leverancier.
5. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier 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 Leverancier in staat is adequaat te reageren.
6. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (zie artikel 9).
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 Leverancier meldt.
8. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor posities van de websites van Opdrachtgever in zoekmachines. Partijen komen overeen dat Leverancier jegens Opdrachtgever nimmer schadeplichtig zal zijn indien de posities binnen de zoekmachines wijzigen. Opdrachtgever is zich bewust van de mogelijkheid dat de posities binnen zoekmachine kunnen wijzigen indien er bijvoorbeeld securitydiensten worden afgenomen.
9. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden en stelt Leverancier hiervoor volledig schadeloos.

## **9 OVERMACHT**

1. Leverancier 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 Leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks (tenzij DDoS protectie als Dienst is afgenomen), mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, wetwijzigingen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd.

3. Leverancier 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 Leverancier 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 Leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

## **10 EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling over het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Leverancier.
2. In geval Opdrachtgever enige verplichtingen uit de overeenkomst tegenover Leverancier niet nakomt is Leverancier 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 Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## **11 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 Leverancier 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 Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Leverancier 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 10.000,- per dag per inbreukmakende handeling betalen aan Leverancier, onverminderd het recht van Leverancier om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.
6. Leverancier 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.

## **12 PRIVACY**

1. Indien in de Algemene Voorwaarden dan wel in de Overeenkomst wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bedoeld.
2. Verwerking van persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de tussen Partijen gesloten en/of nog te sluiten Overeenkomst teneinde de diensten te kunnen leveren aan Opdrachtgever door Leverancier, inclusief de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. Bij gebreke van een separate bewerkersovereenkomst, zullen deze voorwaarden gelden als de verbintenis die in artikel 14 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) wordt bedoeld.
3. Leverancier zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan tussen Partijen overeengekomen. Opdrachtgever zal Leverancier op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst dan wel in deze Algemene Voorwaarden genoemd zijn.
4. Afgezien van de rechten en plichten die krachtens de Overeenkomst aan Leverancier worden toegekend in verband met de verwerking van persoonsgegevens, zullen alle rechten en plichten ten aanzien van de persoonsgegevens blijven rusten op de Opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen. Leverancier functioneert enkel overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

5. Opdrachtgever staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen onder de Wbp valt, of wanneer dit niet het geval is een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens plaats heeft gevonden. Opdrachtgever garandeert daarnaast vanaf 25 mei 2018 een register bij te zullen houden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht en/of registerplicht.
6. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
7. Leverancier zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Wbp en AVG, naleven. Opdrachtgever zal de eigen verplichtingen onder de toepasselijke wet- en regelgeving eveneens steeds naleven.
8. Leverancier mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Leverancier daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
9. Het is Leverancier toegestaan om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Leverancier zal er naar alle redelijkheid zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Leverancier en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
10. De verplichtingen van de Leverancier die uit de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken in opdracht van dan wel onder het gezag van Leverancier. Leverancier zal hierbij zorgdragen voor de juiste autorisaties.
11. Leverancier zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
12. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Leverancier ter beschikking voor verwerking, indien zij zich er van heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.
13. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Leverancier, zal Leverancier dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en Opdrachtgever zal het verzoek verder zelfstandig afhandelen. Leverancier mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
14. In het geval van een datalek, zoals bedoeld in artikel 34a lid 1 Wbp, zal Leverancier zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover na constatering onverwijld, dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking, te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de relevante toezichthouder en/of betrokkenen zal informeren of niet. Leverancier zal hierbij alle, voor zover bij Leverancier beschikbare, informatie aan Opdrachtgever verstrekken. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor de nakoming van een eventuele wettelijke verplichtingen ten aanzien van de meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Leverancier meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en eventueel betrokkenen.
15. Een melding moet door Leverancier alleen aan Opdrachtgever worden gedaan als een datalek zich daadwerkelijk voorgedaan heeft en niet indien er slechts sprake was van een (theoretische) kwetsbaarheid.
16. Opdrachtgever heeft bij een concreet vermoeden van misbruik, welke is aangetoond door Opdrachtgever, de mogelijkheid om een audit uit te laten voeren ter controle van de naleving van de beveiligingseisen als gesteld in artikel 13 Wbp. Opdrachtgever heeft enkel deze auditmogelijkheid nadat Opdracht bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages tegen een vergoeding bij Leverancier op locatie heeft ingezien, beoordeeld en Opdrachtgever redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.

### **13 CLOUD, VIRTUELE SERVERS, WORKSPACE 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, online Workspace- 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) ongevraagde 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 Leverancier, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Leverancier zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
  4. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier 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 Leverancier is het Opdrachtgever verboden de door Leverancier verschaft 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 Leverancier om alle door Opdrachtgever via de systemen van Leverancier verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Leverancier geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Leverancier.
  9. Opdrachtgever heeft geen toegang tot de door Leverancier gedane configuraties (bijvoorbeeld instellingen ten aanzien van clusterhosting). In geen geval zullen de configuraties door Leverancier worden verstrekt indien de Overeenkomst wordt beëindigd. Deze zullen door Leverancier worden gewist. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie van de installatie- en configuratiekosten.
  10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar klanten en (eind)gebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een klant, gebruiker of eindgebruiker van Opdrachtgever zal op Opdrachtgever worden verhaald.
  11. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door of verband houdend met (de performance, beschikbaarheid of werking van) softwareapplicaties van derden, of die het gevolg is van gebruik van applicaties in strijd met licentievoorwaarden of doeleinden waarvoor de betreffende applicatie niet is bedoeld.
  12. Opdrachtgever is akkoord met de algemene voorwaarden van Partners. Leverancier zal Opdrachtgever wanneer noodzakelijk danwel op expliciet verzoek van Opdrachtgever vooraf kennis geven over de toepasselijkheid van de voornoemde voorwaarden.

## 14 COLOCATIE / RACKSPACE

1. Indien overeengekomen is Opdrachtgever 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 Leverancier wordt gedaan. Opdrachtgever zal daarbij de procedures als uiteengezet door Leverancier volgen.
2. Werkzaamheden door Opdrachtgever zullen efficiënt en vakkundig geschieden zonder overlast voor Leverancier 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 Leverancier.
4. Opdrachtgever zal instructies van Leverancier 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 Leverancier op diens verzoek alle informatie en medewerking verlenen die Leverancier 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 Leverancier zal Opdrachtgever een kopie van de verzekeringspolissen ter beschikking stellen.
7. Indien Leverancier met Opdrachtgever is overeengekomen dat de Ruimte ter beschikking 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 Leverancier. Indien veranderingen aan de Ruimte zijn aangebracht zonder schriftelijke toestemming van Leverancier, is Leverancier 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 Leverancier, 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. Leverancier is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de Ruimte, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever.
  14. Op verzoek van Leverancier 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 Leverancier. De kosten voor het verplaatsen zullen niet door Leverancier worden vergoed.
  15. Leverancier 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 Leverancier.
  16. In geval Opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, verkrijgt Leverancier 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 Leverancier gerechtigd de Apparatuur en Data van Opdrachtgever permanent onder zich te houden. Daarbij is Leverancier gerechtigd Opdrachtgever de toegang tot de Ruimte te ontzeggen. Ook indien de Overeenkomst wordt beëindigd, terwijl Opdrachtgever nog onvoldane facturen heeft staan behoudt Leverancier het recht de Apparatuur en Data van Opdrachtgever onder zich te houden totdat alle openstaande bedragen aan Leverancier zijn voldaan.
  17. 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.
  18. Indien de Opdrachtgever nalaat de Ruimte te ontruimen heeft Leverancier, 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. Leverancier zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor de ontruiming, bij het verlopen daarvan verkrijgt Leverancier het volledige eigendom van de Apparatuur en is zij gerechtigd de Apparatuur te verkopen.

## 15 RESELLER ACTIVITEITEN

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het wederverkopen of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van Leverancier 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 Leverancier overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Leverancier is.
3. Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de Offerte of Orderformulier aangegeven grenzen van Leverancier.
4. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Leverancier. Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Leverancier 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 Leverancier.
6. Leverancier zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Leverancier 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 Leverancier.
8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Leverancier het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

## **16 DOMEINNAMEN EN IP-ADRESSEN**

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Leverancier 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. Leverancier 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 Leverancier, 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 Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam en/of IP-adres namens of door Opdrachtgever.
5. Leverancier 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 Leverancier niet aansprakelijk voor een door haar dan wel door Opdrachtgever gemaakte typefout 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 Leverancier.
6. Indien Leverancier een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Leverancier medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
7. Leverancier 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 Leverancier kenbaar is gemaakt middels een schriftelijke ingebrekestelling.
8. De desbetreffende registrerende dan wel uitgevende instanties kunnen Opdrachtgever, als domeinhouder 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 Leverancier. Opdrachtgever krijgt slechts een gebruiksrecht, welke niet overdraagbaar is. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op IP-adressen.
10. Voor opzegging van domeinnaamregistraties en verhuizing van domeinnamen hanteert Leverancier 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.

## **17 ONDERHOUD EN BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENST**

1. Leverancier 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 network) waarbij het netwerknaar verwachting (gedeeltelijk) beschikbaar zal blijven: van dinsdag op woensdag tussen 22.00u - 6.00u
  - ten aanzien van netwerkonderhoud (True network) waarbij het netwerk, en daarmee de Dienst, al dan niet kortstondig, naar verwachting geheel of grotendeels buiten gebruik zal zijn: de nacht van dinsdag op woensdag tussen 01:00 en 06:00u
  - ten aanzien van servers en systemen (True Webspace) van woensdag op donderdag tussen 22:00u - 06:00u.

- ten aanzien van onderhoud welke volledig onbeschikbaar van Workspace-diensten tot gevolg heeft: zaterdag 22:00u tot zondag 06:00u.
  - Applicatie- en/of klantspecifiek onderhoud vindt plaats tijdens kantooruren, echter enkel wanneer dit onderhoud naar redelijkheid en verwachting geen of minimale impact op de volledige dienstverlening zal hebben. Wanneer mogelijk en op verzoek van Opdrachtgever kan eventueel dergelijk onderhoud buiten kantooruren plaatsvinden, zulks uitsluitend te bepalen en in te plannen door Leverancier.
2. Leverancier zal inspannen buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren en waar mogelijk gegroepeerd te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling, noch zullen geplande werkzaamheden inbreuk kunnen maken op afgegeven beschikbaarheidsgaranties.
  3. In het geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, zal Leverancier zich inspannen om Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
  4. Leverancier streeft ernaar om ononderbroken beschikbaarheid van Diensten, systemen en netwerken te realiseren, en om continue toegang tot door Opdrachtgever opgeslagen data te realiseren (behoudens het bepaalde in de voorgaande bepalingen van dit artikel), voor zover dit binnen de directe invloedssfeer van Leverancier ligt en biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte of Orderformulier, 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.
  5. Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zal Leverancier regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Leverancier 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.
  6. Leverancier zal conform hetgeen is overeengekomen de verantwoordelijkheid nemen voor het up-to-date houden van de door haar gebruikte danwel geleverde Software voor de Diensten danwel Opdrachtgever adviseren om de aan haar verstrekte Software up to date te houden, upgraden of patchen. Hierbij is Leverancier afhankelijk van haar Partners. Leverancier behoudt het recht om bij twijfel van een correcte levering van de Dienst of in geval van een conflict met andere Software de Updates of patches niet te installeren. In goed onderling overleg zal samen met de Opdrachtgever gezocht worden naar een passende oplossing. In het geval Leverancier enkel optreedt als toeleverancier van Software zonder deze Software daadwerkelijk te beheren kan zij nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade voortvloeiende uit niet up to date gehouden Software of lekken.
  7. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de (computer)systemen of het netwerk van Leverancier 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 Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
  8. Leverancier behoudt zicht het recht voor om te allen tijde noodonderhoudswerkzaamheden te plannen indien de omstandigheden daarom vragen. Leverancier zal er naar streven Opdrachtgever hier vooraf Notificatie van te geven.

## 18 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. Leverancier zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Het is Opdrachtgever geenszins toegestaan om zonder schriftelijke toestemming de (merk)naam dan wel logo van Leverancier dan wel de aan haar gelieerde ondernemingen en medewerkers te gebruiken. Dit op straffe van een direct opeisbare boete van EUR. 1.000 per dag.

## **19 PERSONEEL**

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

## **20 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. Leverancier 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 Leverancier geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst het gevolg is van omstandigheden die aan Leverancier kunnen worden toegerekend.
3. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Leverancier gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Leverancier 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 Leverancier op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd volumes (bijvoorbeeld het aantal gebruikers) onder de Overeenkomst tijdens de looptijd van de Overeenkomst naar beneden bij te stellen waardoor het maandelijkse factuurbedrag voor Leverancier lager wordt. Leverancier staat het aanpassen van het volume van 10% naar beneden toe, waarbij het initieel overeengekomen maandelijkse factuurbedrag als uitgangspunt geldt en een beroep hierop door Opdrachtgever eens in de 36 maanden mogelijk is. Indien het maandelijkse factuurbedrag, op het moment dat het volume op verzoek van Opdrachtgever wordt aangepast, hoger ligt dan het initieel overeengekomen maandelijkse factuurbedrag van de overeenkomst wordt de hoogste waarde van het binnen de looptijd van de overeenkomst gemeten maandelijkse factuurbedrag als uitgangspunt bepaald.
5. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Leverancier een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, zonder opgaaf van redenen.

## **21 WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Indien Leverancier de gewijzigde Algemene Voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing verklaart, zal Leverancier de wijzigingen tijdig bekend maken. Zij zullen in werking treden 30 dagen na de bekendmaking van de wijziging op de website van Leverancier, per brief of per e-mail, zulks ter keuze van Leverancier.
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.

## 22 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, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat, opzeggingen uitgezonderd.
5. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor de eerstelijns communicatie met, dan wel ondersteuning van haar klanten en/of (eind)gebruikers of medewerkers. Leverancier is hiervoor niet verantwoordelijk.
6. De door Leverancier 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 Leverancier te gebruiken, tenzij Leverancier 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.