



Amylion

Postadres: Dillestraat 20, 3544 CK Utrecht

Bezoekadres: Dillestraat 20, 3544 CK Utrecht

KVK 30244167

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbiedingen overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert.

1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.5 Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

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

2.2 Prijzen zijn exclusief reis- en verblijfkosten. Reiskosten binnen Nederland worden in rekening gebracht voor 27 cent per afgelegde kilometer vanuit het kantoor van Amylion, Dillestraat 3544 CK te Utrecht. Met betrekking tot verblijfkosten worden de werkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht.

2.3 Indien sprake is van een periodieke betalings- verplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

2.4 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.5 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is cliënt de door leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien cliënt bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

2.6 Een betalingsverplichting vangt aan na acceptatie en accordering van een offerte of voorstel. Accordering geschiedt door middel van een ondertekend contract dan wel een mondelinge, schriftelijke of per e-mail gegeven bevestiging dat met de opdracht aangevragen kan worden. Tevens leidt aanvang van de opdracht, in de zin van uitvoeren van werkzaamheden die onderdeel van de opdracht zijn, tot automatische accordering van de offerte.

2.7 Indien na automatisch incasso de betaling tot 2x toe niet incasseerbaar blijkt te zijn, zal leverancier € 5,- administratiekosten in rekening brengen. Wanneer cliënt ten onrechte de incasso storneert zal

Leverancier € 25,- administratiekosten in rekening brengen.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

3.3 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier Mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

4.3 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

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

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom danwel auteursrechten op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen zoals concepten, ideeën, plannen, analyses, ontwerpen, prints, drukproeven, ontwerpen, tekeningen, modellen, informatiedragers, films, geluidsbestanden, fotografische opnamen, documentatie, rapporten, offertes, methoden en methodieken, en programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen evenals voorbereidend materiaal daarvan (hierna te noemen 'ontwikkelde zaken') berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van bovengenoemde 'ontwikkelde zaken' is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik



Algemene voorwaarden van Amylion

is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt 'ontwikkelde zaken', over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

6.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit 'ontwikkelde zaken' te verwijderen of te wijzigen.

6.4 Na sluiting van een overeenkomst tussen cliënt en leverancier, is leverancier gerechtigd om de firmaanaam van de cliënt op haar klantenlijst te plaatsen. Leverancier is bovendien gerechtigd om, behoudens het gestelde in artikel 3, een beknopte beschrijving te maken van het uitgevoerde project en mag deze beschrijving gebruiken bij de acquisitie van nieuwe klanten.

6.5 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf 'ontwikkelde zaken' inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de 'ontwikkelde zaken' heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere 'ontwikkelde

zaken', waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Cliënt zal leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door cliënt

7.1 Cliënt zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten, materialen en 'ontwikkelde zaken' en van de door leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures.

7.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, kennis, documenten, informatie, apparatuur, programmatuur of medewerkers/mankracht niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.4 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeids-omstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van leverancier kenbaar maken.

8. Leveringstermijnen

8.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging overeenkomst

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Hierbij wordt,



Algemene voorwaarden van Amylion

tenzij schriftelijk anders overeengekomen, een opzegtermijn van 45 dagen gehanteerd. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

9.5 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

10.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000 (vijftig duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.
- redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (één miljoen Euro).

10.3 Aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.

10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden.

10.5 De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle

gevallen slechts indien cliënt leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren.

10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

10.7 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven.

11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds intervolve de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12 Toepasselijk recht en geschillen

12.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

12.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een mediation beginnen. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent, zoals conceptontwikkeling, bedrijfsontwikkeling, business innovatie, management, advisering, onderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het (begeleiden van) ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken.



13 Uitvoering

13.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.

13.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

13.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

14. Wijziging en meerwerk

14.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

15. Opleidingen, cursussen en trainingen

15.1 Voor zover de dienstverlening van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels.

15.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

16. Detachering

16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan cliënt ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.

16.2 Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.

16.3 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdientstreding van de gedetacheerde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

16.4 Leverancier is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlensersaansprakelijkheid), mits cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.

16.5 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt tot stand zijn gekomen.



DOMEINEN EN HOSTING

De in dit hoofdstuk "Domeinen en hosting" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent zoals domeinnaamregistratie, hostingdiensten en emaildiensten.

17. Domeinregistratie en hosting

17.1 Bij verstrekking van een opdracht door cliënt aan leverancier tot het aanvragen van domeinnamen, overdragen, opheffen en wijzigen van domeinnaamgegevens, alsmede voor het aanvragen, wijzigen en opzeggen van mailadressen en hostingdiensten verklaart cliënt dat leverancier teken- en handelsbevoegd is om uit naam van cliënt deze zaken uit te voeren. Cliënt gaat tevens akkoord met onze 'Bepalingen voor Domeinnamen' (addendum 1).

17.2 Opzegging van overeenkomsten dienen SCHRIFTELIJK, voorzien van handtekening en kopie legitimatie 2 maanden voor beëindiging van het contractjaar/factuurmaand te geschieden. Een contractjaar begint op de eerste dag van een maand (is cliënt bijvoorbeeld in september klant geworden, dan is september de factuurmaand en dient de opzegging te geschieden voor 1 juli). Indien cliënt te laat is met opzeggen zal deze gehouden worden aan automatische verlenging van het nieuwe contractjaar. Opzegging zal bovendien nimmer leiden tot restitutie van hetgeen reeds gefactureerd is. Cliënt gaat ermee akkoord dat ook binnen de eerste 7 dagen van het contracttermijn geen aanspraak gemaakt kan worden op de wettelijke 7 dagen ontbindingstijd, mede omdat leverancier binnen deze 7 dagen begint met nakoming van de overeenkomst.

17.3 Wanneer na opzegging en verstrijken van de looptijd van het contract mocht blijken dat cliënt verzuimd heeft voor een tijdige verhuizing van domeinnamen zorg te dragen, zullen deze met een jaar worden verlengd en gefactureerd.

17.4 Ten tijde van de opzegging zal er een eindafrekening plaatsvinden van de producten, voor zover deze nog niet zijn betaald.

17.5 Opzeggingen zullen door leverancier slechts in behandeling worden genomen indien cliënt geen vorderingen meer heeft open staan bij leverancier. Indien cliënt verzuimd om openstaande vorderingen te betalen zullen de afgenomen producten worden verlengd met 1 jaar.

17.6 Opzeggingen zullen altijd door leverancier worden bevestigd per e-mail. Indien cliënt binnen 7 dagen geen bevestiging heeft ontvangen, wordt cliënt geacht contact met leverancier op te nemen per telefoon of mail om te informeren of het opzeggingsformulier is ontvangen.

17.7 Indien cliënt na herhaaldelijke verzoeken nog steeds niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zal het hostingaccount door leverancier worden beëindigd. De domeinnamen van cliënt zullen technisch worden opgeheven en vrijgegeven ter registratie. Leverancier garandeert niet dat de domeinnamen nog beschikbaar zijn mocht cliënt in een later stadium gebruik ervan willen maken.

18. SPAM-beleid en Abuse policy

18.1 Cliënt zal zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is cliënt niet toegestaan de producten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor internet als zodanig. Teneinde duidelijkheid te scheppen omtrent gebruik en misbruik van domeinnamen, serverruimte en aanverwante diensten gaat u tevens akkoord met onze 'Acceptable Use- and Abuse Policy' (addendum 2) en 'Anti Spam Beleid' (addendum 3).

Addendum 1: Bepalingen voor Domeinnamen

19. Algemene bepalingen voor domeinnamen

19.1 Leverancier is teken- en handelsbevoegd uit naam van Cliënt domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, indien Cliënt daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot standkomen d.m.v. wachtwoord indentificatie via internet.

19.2 Cliënt is houder van de domeinnaam en heeft daarmee gebruiksrecht op de domeinnaam bij de betreffende Registry. Door het aangaan van een overeenkomst met Leverancier gaat Cliënt akkoord met de algemene voorwaarden van de betreffende registry en komt er

een overeenkomst tot stand tussen Cliënt en de Registry.

19.3 Indien het domicilie adres van Leverancier wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal Cliënt als eindgebruiker van de domeinnaam bij weg-verhuizing het domicilie laten wijzigen, zodat Leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

19.4 Cliënt vrijwaart Leverancier van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren van domeinnamen. Cliënt dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door leverancier.

Addendum 2: Acceptable Use- and Abuse Policy

Algemene gedragsregels

20.1 Uitgangspunt is dat gebruikers van het netwerk en de internetinfrastructuur van Leverancier zich als goed en zorgvuldig internetgebruikers zullen gedragen en geen overlast zullen veroorzaken voor andere gebruikers en/of netwerken op het internet.

20.2 De gebruiker van de diensten van Leverancier is gehouden de redelijke instructies van Leverancier ten aanzien van de geboden internetdiensten op te volgen.

20.3 Gebruikers zullen zich onthouden van het doen verzenden via of plaatsen op het internet van enig materiaal, in welke uitdrukkingsvorm ook, dat kan worden beschouwd als onwettig, obscene, bedreigend, discriminerend, smadelijk dan wel materiaal of uitingen die gedragingen aanmoedigen of uitlokken dat kunnen worden beschouwd als strafbaar feit of welk gedrag aanleiding kan geven voor civielrechtelijke aansprakelijkheid of op enige andere wijze in strijd is met de Nederlandse wet of internationale regelgeving.

20.4 Wanneer bij Leverancier klachten ontstaan c.q. van derden worden ontvangen over gedragingen, in strijd met de Acceptable Use / Abuse Policy, verleent Leverancier zoveel mogelijk medewerking aan de klagende partij om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken. Daarbij worden geen privacy-gevoelige gegevens verstrekt. Wanneer een klacht terecht blijkt te zijn kan Leverancier besluiten de dienst aan de veroorzaker op te schorten, tot er overleg heeft plaatsgevonden tussen de betrokken gebruiker en een bevoegde medewerker van Leverancier. Indien dit overleg niet tot een voor Leverancier bevredigende oplossing leidt, kan zij besluiten de dienst aan de gebruiker met onmiddellijke ingang te staken en de met de gebruiker gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

20.5 Ter bevordering van een goed en zorgvuldig internetgebruik zal het de gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier uitdrukkelijk verboden zijn virussen of andersoortige vormen van kwaadwillige programma's in het netwerk of internetinfrastructuur te introduceren. De gebruiker zal alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om te voorkomen dat een computervirus of ander kwaadwillig programma op het internet of in de netwerken of internetinfrastructuur van Leverancier kan komen.

20.6 De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zal een zodanig gebruik maken van de diensten van Leverancier dat daardoor de juiste werking van het netwerk en de internetinfrastructuur van Leverancier niet wordt belemmerd of gehinderd, danwel dat daardoor andere gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier worden belemmerd of gehinderd.

Accounts en wachtwoorden

20.7 De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zal de hem toegekende identificatiegegevens als wachtwoorden, loginnamen, user-id's etc. met de uiterste zorgvuldigheid bewaren en nimmer aan derden kenbaar maken. Dergelijke gegevens mogen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier niet worden gedeeld met derden.

20.8 De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier is uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder misbruik dat wordt gemaakt met behulp van zijn identificatiegegevens, ongeacht de identiteit van de persoon die het misbruik feitelijk pleegt.

20.9 Wachtwoorden en indentificatiegegevens worden door Leverancier als geldige handtekening beschouwd voor het bestellen van producten en diensten.

Hacking & Portscans beleid



Algemene voorwaarden van Amylion

20.10 De gebruiker van de systemen en infrastructuur van Leverancier zal zich onthouden van iedere poging om, op welke wijze dan ook, ongeautoriseerd geautomatiseerde systemen van derden onbevoegd binnen te dringen, zich toegang te verschaffen tot gegevens die niet voor de gebruiker bestemd zijn, in te loggen op een server of account waartoe de gebruiker niet bevoegd is c.q. geen rechten heeft.

20.11 De gebruiker van de systemen en de internetinfrastructuur van Leverancier zal zich onthouden van alle activiteiten, van welke aard en uitingsvorm ook, die gericht zijn op het testen van de beveiliging van de systemen en/of infrastructuur van Leverancier en/of netwerken, servers en bestanden van derden op het internet.

20.12 De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zal zich onthouden van alle activiteiten die inbreuk kunnen maken op de diensten van Leverancier (DoS-attacks). Hieronder wordt onder meer begrepen het genereren van een "overstroom/flooding" van dataverkeer, opzettelijke pogingen om een dienst te overbelasten en pogingen om een dienst te laten "crashen".

20.13 Gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zullen zich onthouden van het gebruik van programma's, scripts, commando's of boodschappen van welke inhoud ook, ontworpen om in te breken in het internetverkeer van derden. Dit verbod geldt niet voor statistische metingen op de eigen websites.

20.14 Portscans kunnen schadelijk zijn voor de internetomgeving. Portscans worden in de internetwereld als een agressieve handeling opgevat. Portscans kunnen derhalve afbreuk doen aan de goede reputatie van Leverancier als internetprovider. Gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zullen zich derhalve dienen te onthouden van portscans.

20.15 In het geval een gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zich schuldig maakt aan actieve portscans, heeft Leverancier het recht haar dienstverlening aan deze gebruiker met onmiddellijke ingang op te schorten, totdat overleg met de bewuste gebruiker tot een voor Leverancier bevredigende oplossing heeft geleid om herhaling te voorkomen. Wordt een dergelijke oplossing niet bereikt, dan behoudt Leverancier zich het recht voor de dienst geheel te staken en de overeenkomst met de gebruiker met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Addendum 3: Anti Spam Beleid

21.1 Het is Cliënt verboden om spam berichten te verzenden aan derden die hierom niet nadrukkelijk hebben verzocht; Hetzij via het netwerk van Leverancier, hetzij ter promotie van een website die via het netwerk van Leverancier met het Internet is verbonden. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij Leverancier en/of berichten in meerdere nieuwsgroepen tegelijk (crosspost) en/of afzonderlijk (multipost) posten met daarin reclame of andere commerciële uitingen voor een domein en/of een emailadres en/of welke andere dienst dan ook, danwel aan individuele emailadressen te versturen. Dit geldt tevens indien deze handelingen worden verricht bij een andere provider maar de bedoelde website wordt gehost bij Leverancier. Tevens is het Cliënt verboden derden ongevraagd te abonneren op mailinglijsten.

21.2 Het is Cliënt verboden om tijdelijk of permanent met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van Leverancier. De mailservers is toegestaan om inkomende e-mail te accepteren dat is bedoeld voor de desbetreffende domein(en), en e-mail te verzenden dat afkomstig is van het door Leverancier toegekende IP adres(sen). Het is expliciet verboden e-mail te accepteren buiten het toegekende netwerk welke bedoeld is voor verzending buiten dit netwerk. Anders gezegd: de mailservers is het begin of het eindpunt voor e-mail, geen tussenstation. Leverancier heeft het recht om een onvoldoende beveiligde mail server zonder kennisgeving vooraf te blokkeren op het Internet.

21.3 Bulk e-mail is toegestaan indien gebruik wordt gemaakt van de zogenaamde verified OPT-IN regeling. Mailings waar een database voor is gebruikt waarin de ontvanger de verzender (de klant) niet heeft geautoriseerd, worden behandeld als spam en Leverancier zal dit bij de ontvangst van klachten als zodanig behandelen.

21.4 Klachten betreffende spam dienen te worden ingediend per e-mail op abuse [at] amylion [punt] nl. De klacht moet een volledige kopie inclusief originele headers van de mogelijke spam e-mail bevatten.

Nadat is vastgesteld of de klacht daadwerkelijk UBE of bulk UCE betreft, krijgt de klant een officiële waarschuwing: FTO ("First Time Offender"). Indien binnen 24 uur geen reactie volgt waaruit blijkt dat er voldoende maatregelen zijn genomen om spam te voorkomen, behoudt Leverancier zich het recht voor, de door Leverancier toegekende IP adres(sen) of site van het Internet te weren.

21.5 Gefundeerde klachten over een cliënt die reeds bekend staat als FTO zullen er toe leiden dat Leverancier zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records steeds voor een periode van minimaal 48 uur zal verwijderen. Cliënt wordt op de hoogte gesteld dat deze de status van STO ("Second Time Offender") heeft verworven. Leverancier houdt zich het recht voor de dienst aan Cliënt zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementstermijn, definitief op te heffen. Als een onvoldoende beveiligde server is gebruikt voor het verzenden of doorsturen van spam, wordt poort 25 (SMTP) geblokkeerd voor het (de) respectievelijke IP adres(sen).

21.6 Cliënten die voor de derde maal de fout ingaan (TTO, "Third Time Offenders") worden altijd onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementstermijn.

Aanvullende bepalingen betreffende e-mail

Het is gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur Leverancier niet toegestaan om: (1) Email, al of niet anoniem, te gebruiken om bedreigende of overlastgevende boodschappen te verzenden. (2) Enig deel van de headerinformatie in een emailbericht te vervalsen. (3) Tijdelijk of permanent een onvoldoende beveiligde mailserver aan het netwerk van Leverancier te koppelen. De mailserver behoort alleen binnenkomende email te accepteren die bestemd is voor eigen domeinen en alleen uitgaande email verzenden als die afkomstig is uit het eigen netwerk/IP-reeks. De mailserver mag niet als tussenstation worden gebruikt ten behoeve van mail die niet voor de gebruiker zelf of op diens intranet aangesloten gebruikers bestemd is.