

Algemene voorwaarden Netvlies V.O.F.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

- Netvlies:** De Vennootschap onder Firma Netvlies, statutair gevestigd te Breda, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te West-Brabant onder nummer 20087042;
- Opdrachtgever:** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Netvlies een overeenkomst sluit;
- Schriftelijk:** Niet per e-mail en bij voorkeur per aangetekend schrijven.

2. Aanbieding en overeenkomst

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Netvlies produkten en/of diensten aan Opdrachtgever levert, óók indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze algemene voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2** Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op produkten en/of diensten die Netvlies geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Opdrachtgever doorlevert, alsmede op produkten en/of diensten die ter uitvoering van de aanbidding of overeenkomst in opdracht van Netvlies door een derde aan Opdrachtgever worden geleverd.
- 2.3** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.4** Een aanbidding gedaan door Netvlies heeft een geldigheidsduur van 2 (twee) maanden, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.5** Netvlies begint terzake van alle diensten direct na het sluiten van de overeenkomst met de uitvoering daarvan, waarmee Opdrachtgever ook bekend is, derhalve zijn eventuele wettelijke voorschriften (zoals bijvoorbeeld artikel 80 § 1 WHPC (België) en artikel 7:46d (Nederland)) die Opdrachtgever het recht geven om op afstand gesloten overeenkomsten binnen een bepaalde termijn, zonder opgave van redenen, te ontbinden, niet op de dienstverlening door Netvlies van toepassing.
- 2.6** De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Netvlies uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.7** Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Netvlies en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige cq. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige cq. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.8** Netvlies heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden tevens ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail bekend gemaakt. Wijzigingen treden 30 (dertig) dagen na bekendmaking in werking tenzij in de bekendmaking een latere datum wordt vermeld.

3 Totstandkoming van een overeenkomst

- 2.4** Een overeenkomst tussen Netvlies en Opdrachtgever komt alleen dan tot stand, nadat Netvlies een opdracht schriftelijk danwel per e-mail heeft aanvaard of bevestigd. Een door Netvlies gezonden factuur staat gelijk aan een aanvaarding. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven; de datum van bevestiging is daarmee bepalend.
- 2.5** Indien tussen Opdrachtgever en Netvlies een overeenkomst tot stand is gekomen, behoudt Netvlies niettemin het recht om bepaalde op basis van deze overeenkomst door Opdrachtgever gegeven opdrachten te weigeren. Deze weigering kan in ieder geval zijn gegrond op:
- De inhoud, aard, strekking of vorm van een opdracht;
 - Technische bezwaren;
 - Redenen van principiële aard;
 - Strijd met de belangen van Netvlies.
- 2.6** Voor overeenkomsten waarvoor naar aard en omvang geen offerte of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen 5 (vijf) werkdagen.
- 2.7** Het staat partijen vrij de totstandkoming van een overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
- 2.8** Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts schriftelijk geschieden.

4 Duur overeenkomst en beëindiging

- 4.1** Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt de overeenkomst aangegaan voor de duur van 1 (één) jaar.
- 4.2** Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Opdrachtgever is uitgesloten, onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde.
- 4.3** De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Netvlies de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 4.4** Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 4.5** Netvlies kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen daarvoor voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:
- Aan een der partijen – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend;
 - Ten aanzien van een der partijen faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - Opdrachtgever in strijd handelt met de openbare orde of de goede zeden, of met enige uit de overeenkomst met Netvlies voortvloeiende verplichting;
 - Opdrachtgever inbreuk maakt op de rechten van derden;
 - Opdrachtgever in strijd handelt met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Netvlies;
 - Er sprake is van herhaalde betalingsproblemen van Opdrachtgever;
 - Opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van het internet;

- Opdrachtgever informatie op het internet verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
- Opdrachtgever informatie op het internet verspreidt die in strijd is met algemeen aanvaarde normen en waarden;
- Opdrachtgever informatie op het internet verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden.

Netvlies zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden zijn gehouden.

- 4.6** Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding als bedoeld is artikelen 4.4 en 4.5 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Netvlies ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Netvlies vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

5 Prijs en betaling

- 5.1** Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2** Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Netvlies gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van ten minste 3 (drie) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 5.3** Netvlies is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat ten minste 3 (drie) maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 5.4** Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Netvlies kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 5.2 of 5.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 7 (zeven) werkdagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 5.5** Voor de levering van produkten en/of diensten dient 40 (veertig) procent van het totaal verschuldigde bedrag, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, vooruit voldaan te worden. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten als bedoeld in artikel 4.1, worden de verschuldigde bedragen jaarlijks vooraf in rekening gebracht.
- 5.6** Netvlies brengt prestaties in rekening. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 5.7** Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd, vermeerderd met 2 (twee) procent per jaar tot aan het moment van voldoening. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Netvlies de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever 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 Opdrachtgever de door Netvlies gemaakte kosten van

een mislukte mediation verschuldigd indien Opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

5.8 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, heeft Netvlies, onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, het recht om de nakoming van al haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten.

5.9 Alle betalingen door Opdrachtgever aan Netvlies strekken primair tot voldoening van eventuele rente en door Netvlies gemaakte invorderingskosten en vervolgens ter voldoening van de oudste nog openstaande facturen van Opdrachtgever, ongeacht enige andere aanduiding van Opdrachtgever.

5.10 Netvlies is gerechtigd voldoende zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichting van Opdrachtgever te verlangen, alvorens tot de uitvoering van de overeenkomst zal worden overgegaan of daarmee door gegaan.

5.11 Indien de in artikel 5.10 bedoelde zekerheid niet, of niet voldoende, wordt aangetoond, heeft Netvlies het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

6 Vertrouwelijk informatie en overdracht van rechten en verplichtingen

6.1 Elk van partijen staat ervoor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

6.2 Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan derden over te dragen.

7 Voorbehoud van eigendom en rechten

7.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde produkten blijven eigendom van Netvlies, totdat Opdrachtgever alle bedragen die hij aan Netvlies verschuldigd is vanwege door Netvlies geleverde produkten en/of diensten, alsmede de daarover eventueel verschuldigde rente en kosten, zoals bedoeld in artikel 5.7, volledig heeft voldaan. Voorzover uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat bepaalde rechten zullen worden verleend of overgedragen, worden deze steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de daaraan verbonden vergoedingen altijd volledig en tijdig worden voldaan.

8 Risico

8.1 Het risico van verlies of beschadiging van de produkten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

9 Leveringstermijnen en reclames

9.1 Opdrachtgever is verplicht tot onmiddellijke inontvangstneming van de door Netvlies geleverde produkten en/of diensten op het moment dat deze aan hem worden geleverd cq. aangeboden.

9.2 Alle door Netvlies genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten

vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Netvlies bekend zijn. Netvlies 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 Netvlies niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Netvlies wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Indien tussen partijen uitdrukkelijk een fatale leveringstermijn is overeengekomen en Netvlies schiet toerekenbaar tekort in de nakoming van deze verplichting, dan is Netvlies een boete verschuldigd ten bedrage van 5 (vijf) procent van de factuurprijs van de betreffende prestatie. Ieder recht op (aanvullende) schadevergoeding is uitgesloten.

- 9.3** Netvlies 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 Netvlies 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 Netvlies en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 9.4** De (leverings-)termijnen worden automatisch verlengd met de duur dat Netvlies wacht op beslissingen, keuzes of aanlevering van materiaal door Opdrachtgever.
- 9.5** Reclames (omtrent kwaliteit, kwantiteit, etc.) van de geleverde producten en/of diensten dienen uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na levering schriftelijk bij Netvlies te worden ingediend op straffe van verval van rechten.
- 9.6** Reclame schort de (betalings)verplichtingen van Opdrachtgever niet op.

10 Medewerking door Opdrachtgever

- 10.1** Opdrachtgever zal Netvlies steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen (elektronische gegevensbestanden daaronder uitdrukkelijk begrepen) verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 10.2** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Netvlies te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 10.3** Indien Opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Netvlies ter beschikking stelt, dienen deze voor zover mogelijk digitaal aangeleverd te worden, waarbij Netvlies eisen kan stellen aan specificaties waar dit materiaal aan dient te voldoen. Photoshopdocumenten en andere grafische bestanden dienen te voldoen aan de door Netvlies hiervoor opgestelde richtlijnen, welke bij Netvlies opgevraagd kunnen worden. Voor het verwerken van materiaal dat niet digitaal kan worden aangeleverd of anderszinds door Netvlies moet worden bewerkt, heeft Netvlies het recht dit volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen
- 10.4** Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Netvlies staan. Netvlies is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Netvlies of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Netvlies gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtgever behandelt de toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde

personeelsleden kenbaar. Netvlies is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

- 10.5** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Netvlies staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Netvlies, naar eigen keuze, het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, of de overeenkomst met de dan beschikbare gegevens naar beste kunnen uit te voeren (zonder dat Opdrachtgever recht heeft op vermindering van de overeengekomen vergoeding), danwel de overeenkomst (partieel) te ontbinden.

11 Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 11.1** Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Netvlies, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend voor de overeengekomen doelstellingen. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging of openbaarmaking van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden. De levering van producten en/of diensten strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom.
- 11.2** Indien in afwijking van artikel 11.1 Netvlies 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 van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van (een gedeelte van de) specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Netvlies 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 zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Netvlies aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen en te exploiteren die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden ontwikkeld.
- 11.3** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 11.4** Het is Netvlies toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
- 11.5** Opdrachtgever mag één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 11.3). Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Netvlies Opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

11.6 Netvlies vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Netvlies zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Netvlies 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 Netvlies. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Netvlies verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever aan Netvlies ter beschikking gestelde materialen ter uitvoering van de overeenkomst, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Netvlies 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 Netvlies een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Netvlies zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. Indien Netvlies naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Netvlies het geleverde tegen creditering van de door Opdrachtgever voor de betreffende producten en/of diensten reeds aan Netvlies betaalde vergoedingen terugnemen. Netvlies zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Netvlies wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Netvlies voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Netvlies gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Netvlies 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.

11.7 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Netvlies van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal Netvlies 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.

12 Aansprakelijkheid Netvlies; vrijwaring

12.1 Netvlies aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat artikel 12 blijkt.

12.2 De totale aansprakelijkheid van Netvlies 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 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 € 10.000,- (tienduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Netvlies aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
- De kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Netvlies op een voor hem bindende 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 Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

12.3 De totale aansprakelijkheid van Netvlies voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan het bedrag waarvoor Netvlies verzekerd is. Op verzoek van Opdrachtgever zal Netvlies deze bedragen kenbaar maken.

12.4 Aansprakelijkheid van Netvlies voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

12.5 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten als bedoeld in artikel 10.4, is Netvlies nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Netvlies. Netvlies is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten doe het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

12.6 Buiten de in artikel 12.2 en 12.3 genoemde gevallen rust op Netvlies geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

12.7 De in artikel 12.2 en 12.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Netvlies. Netvlies is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van door haar ingeschakelde derden.

12.8 De aansprakelijkheid van Netvlies wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Netvlies onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Netvlies ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerde mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Netvlies in staat is adequaat te reageren.

12.9 Op straffe van verval van enig recht op schadevergoeding dient Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 (veertien)dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Netvlies te melden.

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

13 Overmacht

13.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd is als gevolg van overmacht.

13.2 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 (twee) maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeden van schade aan de andere partij.

13.3 Voor zover Netvlies ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen, dan is zij gerechtigd het reeds nagekomen gedeelte in rekening te brengen.

14 Niet-overname personeel

14.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 1 (één) jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgevonden met Netvlies, medewerkers van Netvlies of van ondernemingen waarop Netvlies ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

15 Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op elke overeenkomst tussen Netvlies en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

15.2 De rechter te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit, of samenhangen met overeenkomsten tussen Netvlies en Opdrachtgever.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Netvlies diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

16 Uitvoering

16.1 Netvlies zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Netvlies worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Netvlies 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.

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

16.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Netvlies gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Netvlies 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 17.

- 16.4** Indien een overeenkomst tot levering van diensten is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Netvlies steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

17 Wijziging en meerwerk

- 17.1** Indien Netvlies op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, is sprake van meerwerk. Meerwerk zal door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Netvlies met een maximum van 10 (tien) procent van het overeengekomen totaalbedrag. Van meerwerk is onder meer sprake indien Opdrachtgever een ontwerp heeft goedgekeurd en het ontwerp en de uitvoering daarvan op verzoek van Opdrachtgever na deze goedkeuring aangepast dienen te worden.

- 17.2** Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Netvlies is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 17.3** Indien Netvlies voor de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever bepaalde producten moet aanschaffen, worden de kosten van deze producten door Opdrachtgever vergoed.

- 17.4** Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikelen 17.1 en 17.2 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Netvlies, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

- 17.5** Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Netvlies Opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

- 17.6** Indien Opdrachtgever de hosting van een website of applicatie uitbesteedt aan derden, zullen de werkzaamheden of prestaties die Netvlies hierdoor moet verrichten worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Netvlies.

18 Opleidingen, cursussen en trainingen

- 18.1** Voor zover de dienstverlening van Netvlies bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Netvlies steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde vergoeding verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Netvlies gebruikelijke regels.

- 18.2** Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Netvlies aanleiding geeft, is Netvlies 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.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Netvlies in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op programmatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

19 Ontwikkeling van programmatuur

19.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Netvlies ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Netvlies zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die als kenmerk heeft dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

19.2 Netvlies is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

19.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 verkrijgt Opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Netvlies in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Netvlies daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

20 Aflevering, installatie en acceptatie

20.1 Netvlies zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Netvlies uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Netvlies niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

20.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na aflevering of, indien een door Netvlies uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Deze periode zal gevolgd worden door een periode van 14 (veertien) dagen waarin Netvlies eventuele onvolkomenheden kan herstellen. Ten slotte zal een tweede testperiode van 14 (veertien) dagen plaatsvinden waarin de programmatuur door Opdrachtgever nogmaals wordt getest. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Netvlies kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de

ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Netvlies worden gerapporteerd.

- 20.3** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Netvlies uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien Netvlies vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 20.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 20.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 20.4** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Netvlies hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 20.5** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Netvlies uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Netvlies zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Netvlies gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 20.6** Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Netvlies om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 20.7** Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 20.8** Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 20.3 heeft tot gevolg dat Netvlies ten volle gekwetend is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Netvlies is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 20.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.

21 Garantie

- 21.1** Netvlies zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Netvlies zijn gemeld. Netvlies garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Netvlies volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van

herstel in rekening zal brengen. Netvlies kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Netvlies toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Netvlies wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Netvlies te bepalen locatie. Netvlies is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

21.3 Netvlies heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

GEbruIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Netvlies ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op programmatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Netvlies te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

22 Gebruiksrecht

22.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 verleent Netvlies Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

22.2 De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

22.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur uitsluitend anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling

een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Netvlies bevat.

- 22.4** Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Netvlies retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Netvlies onverwijld schriftelijk melding maken.

23 Onderhoud

- 23.1** Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Netvlies geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Netvlies melden. Na ontvangst van de melding zal Netvlies zich naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Netvlies te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Netvlies is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Netvlies niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

- 23.2** Netvlies staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

- 23.3** Netvlies kan de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Netvlies toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Netvlies is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

- 23.4** Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Netvlies bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Netvlies niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Netvlies van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Netvlies aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

- 23.5** Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Netvlies is aangegaan, kan Netvlies niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

24 Uitsluitingen

- 24.1** Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Netvlies op grond van de overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

24.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- Het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- De vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Netvlies;
- Werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- Modificaties aan apparatuur;
- Verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

25 Programmatuur van toeleveranciers

25.1 Indien en voor zover Netvlies programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Netvlies schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Netvlies en Netvlies zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Netvlies om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

HOSTING

De in dit hoofdstuk "Hosting" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de hoofdstukken "Dienstverlening", "Ontwikkeling van programmatuur" en "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing indien Netvlies in opdracht van Opdrachtgever informatie opslaat en doorgeeft, in een communicatienetwerk en/of toegang verschaft tot een communicatienetwerk, hierna te noemen: 'de Hostingdiensten'.

26 Storingen en onderhoud aan het systeem

26.1 Netvlies zal zich inspannen om een zo ongestoord mogelijke afname van de Hostingdiensten mogelijk te maken.

26.2 Netvlies staat evenwel niet in voor de ononderbroken beschikbaarheid, betrouwbaarheid en bereikbaarheid van de Hostingdiensten. Als overmachtsituaties in de zin van artikel 13 van deze algemene voorwaarden gelden in ieder geval:

- Storingen in de verbindingen met het internet;
- Hardwarestoringen;
- Storingen in (telecommunicatie)netwerken (zoals bijv. het elektriciteitsnetwerk);
- Andere storingen die buiten de macht van Netvlies liggen en voor haar redelijkerwijs niet te voorzien zijn.

26.3 Netvlies is gerechtigd om – zonder voorafgaande kennisgeving – het systeem (tijdelijk) buiten werking te stellen of het gebruik ervan te beperken, voorzover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor onderhoud of aanpassingen van het systeem. Opdrachtgever heeft in dergelijke gevallen geen recht op schadevergoeding.

26.4 Netvlies is gerechtigd om – zonder voorafgaande kennisgeving – het systeem (tijdelijk) buiten werking te stellen of het gebruik ervan te beperken, voorzover dit redelijkerwijs

noodzakelijk is voor onderhoud of aanpassingen van het systeem. Opdrachtgever heeft in dergelijke gevallen geen recht op schadevergoeding.

26.5 Netvlies is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in het systeem waarmee de Hostingdiensten worden verricht, zonder dat Opdrachtgever hierdoor enig recht op schadevergoeding krijgt.

26.6 Netvlies is niet gehouden aan het maken van (volledige) back-ups van de gegevens en/of informatie doe door of voor Opdrachtgever op de systemen van Netvlies zijn opgeslagen.

27 Verplichtingen Opdrachtgever

27.1 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om informatie te verspreiden, faciliteiten of functionaliteiten te bieden door of via websites die door Netvlies gehost worden, indien en voor zover deze informatie:

- In strijd is met enige van toepassing zijnde wettelijke bepaling;
- In strijd is met de overeenkomst tussen Netvlies en Opdrachtgever (met inbegrip van deze algemene voorwaarden);
- In strijd is met door Netvlies gegevens redelijke richtlijnen en aanwijzingen;
- In strijd is met de netiquette;
- In strijd is met de richtlijnen van de Reclame Code Commissie.

27.2 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de door hem openbaar te maken content alsmede het internetgebruik zelf te allen tijde opstellen en gedragen zoals van een zorgvuldig gebruiker verwacht kan en mag worden. De Klant zal zich hiertoe onder meer aan alle wettelijke voorschriften houden, alsmede de 'netiquette' in acht nemen en zal zich ondermeer, maar niet uitsluitend, onthouden van: spamming, het maken van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie of op andere wijze lastig vallen van personen, inbreuk maken op de privacy van anderen of het afbreuk doen aan de naam of goede eer van anderen, hacken, het uitvoeren van ddos-aanvallen en andere soorten attacks, alsmede het verspreiden van virussen, worms en andere programma's waardoor schade aan individuele systemen kan worden toegebracht of de werking van internet op zich kan worden verstoord.

27.3 Opdrachtgever vrijwaart Netvlies voor aanspraken van derden wegens de informatie en/of data welke zij door of via haar websites openbaar maakt.

27.4 Opdrachtgever vrijwaart Netvlies tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen doch niet daartoe beperkt aanspraken van de toeleverancier(s) van Netvlies, voortvloeiend uit het niet-nakomen door Opdrachtgever van één van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, meer bijzonder uit dit artikel.

27.5 Opdrachtgever is gebonden aan de overeengekomen maximale hoeveelheid schijfruimte en dataverkeer. Bij overschrijding van deze hoeveelheid is Netvlies gerechtigd om haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten en/of de kosten van de overschrijding aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

27.6 Upgrading van virtuele hosting pakketten is te allen tijden mogelijk. Downgrading is alleen mogelijk indien Opdrachtgever dit minimaal 2 maanden voor het einde van de contractperiode mededeelt aan Netvlies.

DOMEINNAMEN

De in dit hoofdstuk "Domeinnamen" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de overige hoofdstukken van deze algemene voorwaarden, van toepassing op het registreren van domeinnamen door Netvlies ten behoeve van Opdrachtgever.

28 Domeinnaamregistratie

- 28.1** Netvlies neemt een aanvraag voor de registratie van een domeinnaam pas in behandeling op het moment dat zij het daartoe bestemde bestelformulier volledig ingevuld door een daartoe bevoegd persoon heeft ontvangen, vergezeld van alle overige voor de aanvraag van de registratie benodigde documenten.
- 28.2** Netvlies behandelt iedere aanvraag voor het verzorgen van de registratie van een domeinnaam naar beste vermogen en op professionele wijze. Opdrachtgever erkent echter dat het verzorgen van de registratie van een domeinnaam een inspanningsverbintenis is en dat Netvlies niet kan garanderen dat de domeinnaam op het moment van aanvraag nog vrij is en evenmin dat de domeinnaam door de betreffende instantie wordt toegekend. Netvlies aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet (meer) beschikbaar zijn van een bepaalde domeinnaam, afwijzing van de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam, het ongebruikt verstrijken van een bezwaar- of beroepstermijn wegens het uitblijven van een instructie van Opdrachtgever of eventuele aanspraken van derden met betrekking tot een bepaalde domeinnaam.
- 28.3** Indien de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam wordt afgewezen zal Netvlies Opdrachtgever daarvan tijdig in kennis stellen en aangeven of er mogelijkheden van bezwaar of beroep zijn en binnen welke termijn deze middelen moeten worden aangewend. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het dermate tijdig verstrekken van duidelijke en volledige instructies aan Netvlies, dat deze tijdig namens Opdrachtgever bezwaar of beroep kan instellen tegen de afwijzing van de aanvraag tot domeinnaam registratie.
- 28.4** Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen als bedoeld in artikel 5.8 niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Netvlies, onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, nadrukkelijk niet gehouden om vergoedingen te betalen voor de door (Netvlies namens) Opdrachtgever aangehouden domeinnamen.
- 28.5** De registratie en het gebruik van een bepaalde domeinnaam komen geheel en uitsluitend voor rekening en risico van Opdrachtgever; Opdrachtgever dient zichzelf ervan te vergewissen of de betreffende domeinnaam al dan niet inbreuk maakt op rechten van derden.